



Réseaux Sociaux d'Entreprise

*Panorama des outils et des grands
concepts fonctionnels d'un RSE*

Grégory BECUE

[1] PRÉAMBULE

[1.1] Smile

Smile est une société d'ingénieurs et de consultants experts dans la mise en œuvre de solutions open source et l'intégration de systèmes appuyés sur l'open source. Smile est membre de l'APRIL – l'association pour la promotion et la défense du logiciel libre, du PLOSS – le réseau des entreprises du Logiciel Libre en Ile-de-France et du CNLL – le conseil national du logiciel libre.

Smile compte 400 collaborateurs dans le monde, dont plus de 300 en France (octobre 2010), ce qui en fait la première société française spécialisée dans l'open source.

Depuis 2000, environ, Smile mène une action active de veille technologique qui lui permet de découvrir les produits les plus prometteurs de l'open source, de les qualifier et de les évaluer, de manière à proposer à ses clients les produits les plus aboutis, les plus robustes et les plus pérennes.

Cette démarche a donné lieu à toute une gamme de livres blancs couvrant différents domaines d'application. La gestion de contenus (2004), les portails (2005), la business intelligence (2006), les frameworks PHP (2007), la virtualisation (2007), la gestion électronique de documents (2008), les PGI/ERPs (2008), les VPN open source (2009), les Firewall et Contrôle de flux (2009), les Middleware orientés messages (2009) et tout récemment l'e-commerce open source (2010).

Chacun de ces ouvrages présente une sélection des meilleures solutions open source dans le domaine considéré, leurs qualités respectives, ainsi que des retours d'expérience opérationnels.

Au fur et à mesure que des solutions open source solides gagnent de nouveaux domaines, Smile sera présent pour proposer à ses clients d'en bénéficier sans risque. Smile apparaît dans le paysage informatique français comme le prestataire intégrateur de choix pour accompagner les plus grandes entreprises et organisations dans l'adoption des meilleures solutions open source.

Ces dernières années, Smile a également étendu la gamme des services proposés.

Depuis 2005, un département consulting accompagne nos clients, tant dans les phases d'avant-projet, en recherche de solutions, qu'en accompagnement de projet. Depuis 2000, Smile dispose d'un studio graphique, devenu en 2007 Smile Digital – agence interactive, proposant outre la création graphique, une expertise e-marketing, éditoriale, et interfaces riches. Smile dispose aussi d'une agence spécialisée dans la Tierce Maintenance Applicative, le support et l'exploitation des

applications. Enfin, Smile est implanté à Paris, Lyon, Nantes, Bordeaux et Montpellier. Et présent également en Espagne, au Benelux, en Suisse, en Ukraine et au Maroc.

[1.2] Ce livre blanc

Ce livre blanc vise à présenter les principales solutions open source de réseaux sociaux d'entreprise (RSE). Il s'appuie sur le retour d'expérience des projets mis en œuvre (NJR Studio, HEC, Aden Classifieds, Canson, Ingenico, etc.) ainsi que sur nos nombreuses analyses et études de cas.

Notons que ce document n'est cependant pas qu'un simple comparatif entre les outils de réseaux sociaux d'entreprise open source que nous avons sélectionnés. Nous nous efforçons aussi d'en faire une introduction aux concepts fondamentaux.

Vous trouverez également les domaines d'applications possibles en entreprise ; ceci pour tirer parti, de façon concrète, de ces nouveaux outils.

Pour chaque domaine d'applications, nous vous proposons notre analyse des enjeux et des possibilités qui différencient les solutions du marché.

Après cette analyse, nous essayons de positionner chacun des RSE étudiés par rapport aux principaux usages rencontrés dans l'entreprise (networking, collaboration, etc.).

[1.3] Quelques références de Smile

Sites Internet

EMI Music, Salon de l'Agriculture, Mazars, Areva, Société Générale, Gîtes de France, Patrice Pichet, Groupama, Eco-Emballage, CFnews, CEA, Prisma Pub, Véolia, NRJ, JCDecaux, 01-Informatique, Spie, PSA, Boiron, Larousse, Dassault-Systèmes, Action Contre la Faim, BNP Paribas, Air Pays de Loire, Forum des Images, IFP, BHV, ZeMedical, Gallimard, Cheval Mag, Afssaps, CNIL...

Portails, Intranets et Systèmes d'Information

HEC, Bouygues Telecom, Prisma, Veolia, Arjowiggins, INA, Primagaz, Croix Rouge, Eurosport, Invivo, Faceo, Château de Versailles, Eurosport, Ipsos, VSC Technologies, Sanef, Explorimmo, Bureau Veritas, Région Centre, Dassault Systèmes, Fondation d'Auteuil, PagesJaunes Annonces...

ECM & gestion documentaire

Primagaz, UCFE, Apave, Géoservices, Renault F1 Team, INRIA, CIDJ, SNCD, Ecureuil Gestion, CS informatique, Serimax, Véolia Propreté, NetasQ, Corep, Packetis, Alstom Power Services, Mazars...

E-Commerce

De Dietrich, Adenclassifieds, Macif, Furet du Nord, Gîtes de France, Camif Collectivité, GPdis, Longchamp, Projectif, ETS, Bain & Spa, Yves Rocher, Bouygues Immobilier, Nestlé, Stanhome, AVF Périmédical, CCI, Pompiers de France, Commissariat à l'Énergie Atomique...

ERP & Décisionnel

Groupe Accueil, Anevia, Projectif, Xinek, Companeo, Advans, Point P, Le Figaro, Bureau Veritas, Mindscape, Loyalty Experts, Cecim, Espace Loggia, Nouvelles Frontières, La Poste, HomeCineSolutions, Vocatis, Skyrock, Lafarge, France Domicile, Polyexpert, Cadremploi, Cmonjob, Meilleurmobile.com...

Infrastructure et Hébergement

Agence Nationale pour les Chèques Vacances, Pierre Audoin Consultants, Rexel, Motor Presse, OSEO, Sport24, Eco-Emballage, Institut Mutualiste Montsouris, ETS, Ionis, Osmoz, SIDEL, Atel Hotels, Cadremploi, SETRAG, Institut Français du Pétrole, Mutualité Française...

Réseaux sociaux d'entreprise

NJR Studio, HEC, Aden Classifieds, Canson, Ingenico, Les Hôpitaux de Genève, Evian Masters, JC Decaux, Campus Lab, ...

[1.4] Les solutions Open Source

Si l'open source entre dans nos entreprises, ce n'est pas juste l'affaire de programmeurs incontrôlables. **C'est véritablement que les bénéfices sont énormes.**

Les administrateurs et exploitants le savent : rien n'est plus fiable et performant qu'un serveur Linux pour faire tourner un serveur d'application java, par exemple, ou encore une base de données.

Les plus grandes plateformes au monde sont construites sur des socles open source. Les géants de l'Internet, Google, Facebook, Amazon et les autres, s'appuient massivement sur des composants et grands produits open source. Ils ont des exigences de qualité de service, de performance et de productivité qui valent bien celles des plus grandes entreprises, et ils ont choisi l'open source.

Dans une étude de Forrester réalisée en 2008, puis en 2010, une des tendances qui se dégage est que les raisons citées pour adopter davantage d'open source dans les entreprises ont évolué, le moindre coût étant moins souvent cité parmi les premières motivations, tandis que l'indépendance et la liberté de choix, la robustesse, l'ouverture, .. sont plus souvent mentionnés.

Parmi les bénéfices les plus importants des solutions open source, nous pouvons citer :

- **Pérennité** – nous y revenons plus loin.
- **Liberté de choix** : une moindre dépendance (lock-in) vis à vis d'un petit nombre de fournisseurs en situation de monopole ou d'oligopole. Les marges que procurent une position de quasi-monopole sont telles que le marché des éditeurs de logiciels se concentre très rapidement, laissant les clients dans une situation de dépendances préoccupante. Les produits open source de qualité leur rendent un peu de cette liberté perdue.
- **Respect des standards** : les logiciels open source sont en général plus respectueux des standards, à la fois parce que c'est la condition pour s'appuyer eux-mêmes sur d'autres briques open source, et parce qu'ils ne sont pas dans une logique de protection.
- **Dynamique d'évolution** : les logiciels open source, du moins une grande partie d'entre eux, ont un développement qui s'appuie en tout ou partie sur une large communauté de développeurs, ce qui permet un rythme d'évolution supérieur.
- **Standard de fait** : certains des grands logiciels open source sont devenus des standards de fait, de sorte qu'ils concentrent à la fois les efforts de développement et l'expertise disponible.

Sur le domaine des outils de réseaux sociaux d'entreprise, aussi, l'open source est très présent. On compte des dizaines de projets dont certains de très grande qualité.

Alors bien sûr l'offre propriétaire est importante (citons : Bluekiwi, IBM Lotus Connection, Jive, Sharepoint, Socialtext, etc.) et de qualité, et même si les solutions open source dans ce domaine ne sont pas encore toutes de ce niveau, elles évoluent et s'en rapprochent rapidement.

Souvenons-nous d'ailleurs du début des solutions open source en matière de gestion de contenu (CMS), elles avaient un périmètre fonctionnel relativement pauvre

comparées aux mastodontes propriétaires (Vignette notamment). Aujourd'hui, elles sont très riches, incontournables et ont littéralement écrasé l'offre commerciale propriétaire.

Pour revenir aux outils de RSE, on ne doute pas de la légitimité de l'open source tant ces deux mondes partagent des valeurs communes comme l'ouverture d'esprit, la liberté d'entreprendre, l'innovation et le travail en réseau.

Les RSE open source offrent également une excellente protection des données puisque, contrairement aux offres SAAS, voire propriétaires, il sera possible de les héberger en interne, au sein de sa propre infrastructure. On comprend mieux, quand on voit la masse d'informations que peut contenir un RSE, pourquoi les DSI préconisent de plus en plus l'open source.

[1.5] Pérennité, support

Lorsque l'on choisit un produit sur lequel construire tout ou partie de son système d'information, la question de la pérennité est parfois plus importante encore que la liste des possibilités.

A cet égard, les solutions open source offrent deux avantages importants :

- Tout d'abord, leur survie ne dépend pas de leur rentabilité, ou de considérations marketing. Tant qu'une communauté s'y intéresse, le produit vivra.
- Ensuite, la libre disposition des sources, est un gage fondamental de pérennité, cela même si – il faut le souligner – il n'est nullement nécessaire que l'entreprise cliente les maîtrise.

Il faut garder à l'esprit que les solutions propriétaires ont une dépendance exclusive avec leurs éditeurs. Ces derniers, peuvent fermer du jour au lendemain, en laissant leurs anciens clients démunis, n'ayant guère d'autre choix que de reconstruire en toute urgence leurs sites (ou applications) sur un autre outil. Les exemples semblables sont nombreux ces dernières années : un nom, un éditeur, une licence, même des références... ne sont pas des garanties de pérennité.

Certes le caractère open source n'est pas en soi une garantie d'éternelle jouvence, certaines solutions peuvent lentement perdre leur communauté et leur dynamisme, mais une chose est sûre : une solution open source ne coule jamais de cette manière, du jour au lendemain, et de plus une entreprise qui a construit sur une solution open source conserve toujours, avec les sources, de quoi faire vivre son système au moins quelques années.

Pour ce qui est du support, les spécificités des solutions open source sont maintenant bien connues. Elles offrent un support à deux, voire trois niveaux.

D'un coté une communauté dont l'activité s'appuie sur un site de référence, où sont disponibles les téléchargements (downloads) et sources, bien sûr, mais aussi le plan d'évolutions (roadmap), les bugs répertoriés, les mailing-lists de support. Ce support communautaire est non contractuel, mais néanmoins très fort.

Ce support peut être complété du support de sociétés telles que Smile, qui lui peut être contractualisé.

A coté des solutions open source véritablement communautaires apparaissent de plus en plus de solutions qui sont le fait d'éditeurs, sociétés commerciales à but lucratif, qui ont fait le choix d'une diffusion sous licence open source. La libre diffusion permet à ces éditeurs de faire connaître leur solution le plus largement possible, et le business model s'appuie souvent sur une prestation de support et de conseil.

Ces sociétés proposent le plus souvent un support voire une garantie sur l'outil (prise en charge illimitée des anomalies sur le noyau).

Table des matières

[1] PRÉAMBULE.....	2
[1.1] SMILE.....	2
[1.2] CE LIVRE BLANC.....	3
[1.3] QUELQUES RÉFÉRENCES DE SMILE.....	3
[1.4] LES SOLUTIONS OPEN SOURCE.....	4
[1.5] PÉRENNITÉ, SUPPORT.....	6
[2] INTRODUCTION AUX RSE.....	9
[3] DOMAINES D'APPLICATION DANS L'ENTREPRISE.....	13
[3.1] PRÉAMBULE.....	13
[3.2] RENFORCER LES LIENS ENTRE COLLABORATEURS.....	14
[3.3] VALORISER LES EXPERTISES INTERNES.....	15
[3.4] PARTAGER LES RETOURS D'EXPÉRIENCE / CAPITALISER.....	16
[3.5] ANIMER DES CONCERTATIONS.....	17
[3.6] COLLABORER.....	18
[3.7] MAIS AUSSI.....	19
[4] LES DIMENSIONS CLÉS DES RSE.....	21
[4.1] PRÉAMBULE.....	21
[4.2] GESTION DE SES INFORMATIONS PERSONNELLES.....	22
[4.3] NETWORKING & RECHERCHE D'EXPERTS.....	25
[4.4] COMMUNICATION D'ENTREPRISE.....	26
[4.5] COLLABORATION & GESTION DE LA CONNAISSANCE.....	29
[5] LES MEILLEURES SOLUTIONS.....	33
[5.1] PRÉAMBULE.....	33
[5.2] NOTRE SÉLECTION.....	34
[5.2.1] BuddyPress.....	34
[5.2.2] Drupal.....	37
[5.2.3] Elgg.....	40
[5.2.4] Liferay Social Office.....	43
[5.3] LES AUTRES.....	46
[5.3.1] eZ Teamroom.....	46
[5.3.2] eXo Social.....	47
[5.3.3] Lovdbyless.....	48
[5.3.4] Mahara.....	49
[5.3.5] Noserub.....	50
[5.3.6] Pligg.....	51
[5.3.7] Spree.....	52
[6] SYNTHÈSE.....	53
[7] CONCLUSION.....	58

[2] INTRODUCTION AUX RSE

Le succès des réseaux sociaux publics (SNS en anglais) tels que Facebook, Twitter, LinkedIn, etc. n'est plus à démontrer (plus de 400 millions d'utilisateurs inscrits sur Facebook à ce jour).

Ils mettent en lumière l'intérêt qu'ont les individus à se rapprocher, à se connaître, à échanger et à travailler ensemble.

Intelligence collective

D'ailleurs l'idée première du réseau social est de mettre en avant les individus aux dépens des ressources informatiques. C'est d'ailleurs là où il se rapproche ou confond le mieux avec la composante participative du Web 2.0 : la notion d'« intelligence collective ».

Ainsi, on trouve de plus en plus de réseaux sociaux. On peut les catégoriser en 5 types différents :

- les réseaux sociaux personnels : Facebook ou MySpace
- les réseaux sociaux de partage : DailyMotion ou YouTube
- les réseaux sociaux thématiques : Copains d'avant
- les réseaux sociaux professionnels : Viadeo, LinkedIn
- et les réseaux sociaux d'entreprise (RSE)

Les RSE sont nés du constat que l'entreprise pouvait également utiliser ce support pour générer de la valeur. Après tout, pourquoi utiliser des réseaux professionnels comme LinkedIn ou Viadeo alors que l'on dispose d'un formidable réseau inexploité dans sa propre entreprise !

Un attrait des entreprises

C'est en ce sens que les réseaux sociaux sont utilisés par les entreprises : pour créer de la richesse. L'usage des réseaux sociaux est désormais intégré et ce sont dorénavant les entreprises qui encouragent leurs collaborateurs à les utiliser pour communiquer.

Mais la plupart du temps, les entreprises sont mal à l'aise avec l'idée que leurs salariés puissent partager des informations de l'entreprise avec un large public qu'elles ne maîtrisent pas.

C'est pourquoi un engouement tout particulier a été porté sur les réseaux sociaux d'entreprise (RSE). Leur fonctionnement est relativement proche des Facebook et consorts mais gardent les échanges et données au sein de l'entreprise.

Quand on sait que le principal frein à l'utilisation des réseaux sociaux est lié à la sécurité (confidentialité, vie privée), on comprend mieux l'attention que les entreprises portent aux RSE par rapport aux réseaux sociaux plus traditionnels (comme Facebook et consorts).

Et les avantages sont nombreux :

- fin des cloisonnements,
- développement des idées,
- recherche de synergies,
- rapprochement des collaborateurs,
- renforcement de la notion d'appartenance,
- valorisation des compétences,
- etc.

On va rechercher à « capturer » tous les flux d'échanges informels qui ont de la valeur ; de petits gains mais dont la valeur cumulée est importante.

Les domaines d'application dans l'entreprise sont très nombreux (voir au chapitre suivant : « Domaines d'application dans l'entreprise ») et les RSE sont en mesure d'apporter quelque chose de plus.

Un changement culturel à maîtriser

Cependant les RSE amènent également un changement culturel important (outil de communication de masse pour chaque collaborateur, approche d'égal à égal, etc.) qu'il faut savoir prendre en compte.

Il faut en maîtriser les spécificités, à savoir :

- une approche centrée sur les individus : mise en avant des compétences, échanges personnels souples, vision personnelle du réseau, rapprochement par centre d'intérêt, etc.
- de nouvelles formes de communication : des échanges publics où chacun peut intervenir, une historisation des propos, des communications nominatives, des discussions transverses
- de nouvelles formes d'accès à l'information : prise en compte des réputations et expertises des collaborateurs dans la recherche de données ; peu ou pas d'informations structurées.

Les RSE restent néanmoins une innovation maîtrisable pour les entreprises ; la plupart des collaborateurs utilisant déjà un réseau social dans le cadre privé et connaissant ainsi les règles de bonne conduite. C'est sûrement d'ailleurs, une des premières fois que les équipements et usages personnels sont plus évolués que ceux que l'on trouve au sein du monde professionnel. Dans ce contexte, la génération Y est souvent motrice (les personnes nées après 1980 sont pour 97% équipées d'un ordinateur).

Bien plus qu'une solution technique

Précisons que pour réussir la mise en place d'un réseau social d'entreprise, le projet doit nécessairement être soutenu par la Direction Générale ; les échecs étant nombreux dans ce domaine.

Un RSE n'est pas qu'une somme de fonctionnalités et il convient de s'assurer d'un pilotage et d'un accompagnement à la hauteur des enjeux.

Cette capacité d'adaptation sera à coup sûr une clé du succès de l'entreprise dans les années à venir.

Un « besoin né de l'usage »

Contrairement à beaucoup d'outils du système d'informations, les réseaux sociaux sont « nés de l'usage ». C'est-à-dire qu'ils sont l'expression d'un besoin des utilisateurs finaux.

Cela se traduit clairement dans les taux d'utilisation de ce type service. On constate d'ailleurs que l'animation d'un RSE coûte plus cher en phase de lancement qu'une fois à plein régime.

Les RSE, une forme de travail collaboratif ?

Et puis la mise en œuvre des RSE s'inscrit généralement dans une forme de continuité avec le travail collaboratif. D'ailleurs, on observe que les organisations qui souhaitent mettre en œuvre un RSE ont préalablement fait leurs armes sur des intranets collaboratifs.

Pour autant, intranet collaboratif et réseau social ne sont pas deux choses complètement différentes. Ils se rejoignent sur la création de valeur et sur le travail en commun.

Mais alors que le travail collaboratif se veut structurant, les RSE, à l'inverse, favorisent les échanges informels pour créer de la valeur. Les deux sont-ils compatibles ?

Oui, mais il faut comprendre que les échanges sociaux sont un préalable à la production collaborative. C'est d'ailleurs une des explications à l'échec des

groupwares qui focalisent le travail collaboratif sur le document (ressource) et non en amont.

L'importance de l'ajout du social est tel, qu'au-delà de l'apparition de nouvelles applications RSE, on voit une véritable « socialisation » des applications existantes (intranets/extranets collaboratifs, GED, moteur de recherche, etc.). L'apport est considérable à tous niveaux.

Toutefois, « social n'est pas qui veut ! ». Il ne suffit pas d'ajouter un profil commenté et une mise en relation pour se déclarer comme un outil « social ». Une fois de plus, il faut être en mesure de créer de la richesse autrement.

Retour sur investissement

Cela revient d'ailleurs à réfléchir à de nouveaux ROI (« Retour sur investissement »). Les indicateurs classiques dits quantitatifs sont dépassés et on cherche désormais à mesurer le qualitatif.

On voit toutefois apparaître de nouveaux outils d'analyse de mesure (citons par exemple Hypersoft ou Tryane) qui offrent de nouveaux points de vue. Il est en effet possible de mesurer les échanges entre services ou pays.

Cela peut permettre de définir l'écart entre le schéma organisationnel de l'entreprise et son fonctionnel réel ; ce qui peut être un véritable axe d'analyse après une fusion-acquisition.

D'autres axes d'analyses existent comme le ou les membres les plus actifs, l'impact de l'ajout d'un wiki sur le nombre d'emails envoyés, etc. Tout cela ne permet cependant pas de mesurer la véritable richesse qu'a pu créer un RSE ; il faut des indicateurs qualitatifs.

Ils peuvent être mis en œuvre simplement par des enquêtes (réponse trouvée ? expert trouvé ?) me direz-vous. Il n'empêche, déterminer un ROI (qui est porté sur le business) reste aujourd'hui extrêmement difficile et ce ne doit pas être le seul critère pour passer à l'acte. En effet, un RSE peut engendrer un véritable coût (humain notamment, en temps passé) avant de se révéler une mine d'or.

Le sujet est passionnant ; et comme dans de nombreux domaines où l'attente est forte, l'offre open source est présente et apporte son lot d'innovation.

Vous découvrirez à travers ce livre blanc les différents domaines d'applications en entreprise ainsi que les meilleures solutions open source disponibles pour démarrer rapidement. Bonne lecture.

[3] DOMAINES D'APPLICATION DANS L'ENTREPRISE

Dans ce chapitre, nous parcourons rapidement quelques domaines d'applications des réseaux sociaux dans l'entreprise tels que nous les avons rencontrés à travers nos différentes missions.

[3.1] Préambule

L'introduction nous a permis de découvrir et d'apprécier les concepts fondamentaux des RSE et leur immense potentiel. Toutefois, il n'est pas toujours évident de retranscrire ce nouveau mode de contribution à son entreprise ou organisation.

Pour vous aider à tirer le meilleur parti des réseaux sociaux d'entreprise, nous décrivons ici quelques domaines d'applications concrets dans l'entreprise. Comme :

- renforcer les liens entre collaborateurs
- communiquer
- valoriser les expertises internes
- partager les retours d'expérience
- animer des concertations
- conduire le changement
- collaborer
- travailler ensemble

Notons cependant que ces exemples ne sont pas une fin en soi ; qu'il existe beaucoup d'autres domaines d'applications et qu'on en découvre chaque jour. Une chose est sûre, le potentiel est énorme.

Précisons que certaines entreprises utilisent les réseaux sociaux à des fins marketing (création d'un fichier d'utilisateurs, buzz produit, etc. – notion de « social CRM »).

Bien que pouvant utiliser les mêmes solutions techniques, ces usages ne sont que peu couverts dans les domaines d'applications présentés ici ; ils livrent pourtant de nombreux enseignements à ceux qui savent en tirer parti tout en évitant les nombreux pièges...

[3.2] Renforcer les liens entre collaborateurs

Les réseaux sociaux placent l'Homme au centre des attentions ; sans échelle hiérarchique, sans différenciation autre que son vécu et ses compétences.

Les réseaux sociaux libèrent les plus timides et favorisent les échanges autour de centres d'intérêts, qui sont découverts, le plus souvent, à la lecture des profils – une façon ludique de se découvrir, de lever les barrières.

Tous les réseaux sociaux proposent des fonctionnalités de mise en relation et de suivi d'activités. Ces fonctions constituent la base d'un RSE.

Se « redécouvrir »

En entreprise, l'intérêt des RSE est évident. La plupart des collaborateurs qui travaillent ensemble se connaissent si peu ! Les réseaux sociaux renforcent les liens entre collaborateurs en faisant connaître leur métier, leurs passions, leurs contraintes, leurs compétences.

Ils peuvent alors créer des regroupements par centre d'intérêts et favoriser le partage d'expérience, la synergie. Les RSE apportent de nouvelles formes de partages, d'échanges, qui ne sont pas possibles par ailleurs.

Une forme de rapprochement

Notons également que les réseaux sociaux d'entreprise sont particulièrement adaptés aux entreprises éclatées sur plusieurs pays/lieux, permettant ainsi de renforcer le lien d'appartenance et de rapprocher les individus.

C'est également un formidable outil d'intégration sociale dans l'entreprise. D'ailleurs, différentes études le prouvent, on s'intègre plus facilement dans sa nouvelle entreprise lorsqu'on dispose d'un outil de mise en relation.

Dans ce domaine d'applications, la plupart des outils présélectionnés dans ce livre blanc y répondent avec brio. Les solutions telles que Elgg, BuddyPress ou Lovdbyless se distinguent cependant. Il s'agit d'un point incontournable des RSE sur lequel il faut être exigeant.

[3.3] Valoriser les expertises internes

Nous avons tous des talents cachés !

Comme évoqué précédemment, les réseaux sociaux d'entreprise mettent en avant les individus à travers leurs profils. Ces profils regroupent de nombreuses informations qui décrivent leurs expériences et leur savoir-faire.

De nouveaux experts

Ces données permettent de valoriser, et parfois de découvrir, des expertises internes. On identifie ainsi plus facilement les experts et les personnes les plus à même de répondre à des questions (problématiques). Ce qui permet de valoriser les individus au-delà de leur poste (fonction/titre) dans l'entreprise.

Couplée à la notion de networking (mise en relation), la valorisation des expertises permet de monter rapidement des centres de compétence que l'on n'aurait pas imaginés auparavant.

N'est pas expert qui veut !

Les RSE ont un goût de collaboration démocratique. Ils sont en effet le résultat d'un ensemble de contributions qui, lorsqu'elles sont nombreuses, deviennent parfaitement représentatives.

C'est ainsi que tous les RSE embarquent des systèmes de notation, d'avis ou de commentaires, qui permettent l'évaluation en toute situation de toutes actions (une vraie responsabilisation).

Ainsi, on dispose dans la plupart des bons RSE d'une « e-réputation » associée à son profil numérique ; les experts se déterminent ainsi. Sur les RSE, on sait que les experts disposent d'une véritable légitimité.

Des outils comme Spree ou Mahara sont particulièrement adaptés sur ce point.

Spree permet de définir, autour d'un arbre de compétences, les expertises de chacun. Les questions posées par les utilisateurs ordinaires sont automatiquement transmises aux personnes les plus qualifiées. L'outil va plus loin encore en permettant la notation des réponses, lesquelles influent sur la notation de l'expertise de chacun. Mahara est différent. Il s'agit d'un e-portfolio où chacun peut stocker et organiser dans un espace donné ses documents et connaissances. Mahara permet ensuite de créer des vues différentes de ces données (par exemple : ciblées par profil, ciblées par sujet). C'est l'outil idéal pour valoriser les productions personnelles de ses collaborateurs.

[3.4] Partager les retours d'expérience / capitaliser

La définition des centres d'intérêts de chacun amène rapidement les utilisateurs à identifier des affinités et à organiser des discussions informelles sur des sujets importants de l'entreprise.

De petits riens qui pèsent lourds

On a tous connu des discussions sans fin et passionnées, autour d'un café, à propos de la bonne marche de la société ou de l'évolution de tel ou tel produit, ou de telle ou telle offre.

Alors qu'en dehors des RSE tous ces échanges sont généralement perdus et inexploités, ils deviennent persistants et accessibles en permanence dans les réseaux sociaux d'entreprise ; ils constituent alors une base de connaissances pratiques.

Comme nous le signalions dans l'introduction aux RSE, c'est l'agglomération de petits riens qui, cumulés, offrent une valeur importante. C'est un principe fondamental des RSE : capturer les discussions informelles pour en créer de la valeur. C'est d'autant plus intéressant que cette forme de « microblogging » n'est pas nécessairement coûteuse pour l'entreprise, car elle exploite principalement les temps morts (dans les transports avec les mobiles par exemple).

D'autres formes

Alors bien sûr, cette capitalisation peut prendre d'autres formes, notamment plus conventionnelles comme les forums, blogs ou wikis. Mais contrairement à une capitalisation plus traditionnelle (à travers une GED, un groupware, etc.) on attend beaucoup des retours/commentaires (formes d'échanges) pour améliorer ce retour d'expérience. De même pour la classification du document, on s'appuie sur les utilisateurs finaux ; on appelle cela la folksonomie (le rangement collaboratif spontané par des non-spécialistes).

Une fois mature, un sujet peut faire l'objet d'un espace thématique regroupant les différentes formes de contribution.

Les RSE permettant la création d'espace « privés » tels Elgg, Liferay Social Office, etc. favorisent la capitalisation.

Les outils comme Pligg (fortement inspiré du célèbre site digg.com), permettant de récupérer des flux externes de données et de les évaluer par le plus grand nombre, sont également très intéressants. Il s'agit d'ailleurs d'une première forme de veille collaborative.

[3.5] Animer des concertations

Les réseaux sociaux d'entreprise sont des outils idéaux pour organiser des concertations. Il faut reconnaître qu'aujourd'hui, dans nos entreprises et organisations, il est difficile d'animer des concertations, pour des raisons de logistiques essentiellement.

Avec les RSE, on peut aisément lancer un sujet, collecter les idées, les développer et les soumettre à évaluation. Il n'existe plus de contraintes liées à la situation géographique, aux plannings de chacun, aux modes de communication, etc.

Collecter les idées

Avec les RSE, les sujets à débattre peuvent être facilement initiés et mis à la portée de chacun. Les outils fournis favorisent la prise de parole (même pour les moins inspirés) et l'implication des collaborateurs.

Ainsi, on peut facilement récolter les idées les plus populaires (à l'aide d'un sondage/questionnaire ouvert par exemple) grâce à un traitement simplifié des réponses.

Développer les idées

Ces idées peuvent mériter d'être développées. On peut ainsi mettre en place des espaces restreints collaboratifs par idée, où toute personne intéressée peut s'inscrire et participer en apportant des contributions (faisant évoluer l'idée initiale).

Les contributions les plus populaires sont rapidement identifiées grâce aux fonctionnalités de notation et d'évaluation. Ces espaces restreints sont des lieux idéaux pour organiser une véritable animation et aboutir au meilleur projet. Les projets finaux bénéficient généralement d'une véritable légitimité car issus du débat collaboratif.

Sélectionner les idées

A la sortie de chaque espace collaboratif, des projets solides peuvent être présentés et soumis au vote du plus grand nombre ; avec une décision à la majorité par exemple. C'est un moyen sûr et fiable d'obtenir un projet de qualité avec un minimum de contestation.

Notons également que le lancement de concertations à travers les RSE permet aussi d'identifier rapidement les sujets qui font le plus débat ainsi que les contributeurs les plus actifs. Les outils, comme Drupal, proposant des sondages ou enquêtes sont à favoriser.

[3.6] Collaborer

Les RSE permettent différentes formes de collaboration, à commencer par la forme la plus simple : les commentaires.

Cependant, il peut être utile de disposer de fonctionnalités plus structurantes et plus classiques, que l'on trouve plus facilement dans les outils collaboratifs. On pense notamment au wiki, blog, forum, etc.

Les standards

Dans le cadre des RSE, on fait généralement appel à ces fonctions collaboratives après les échanges et discussions informels, lorsque le moment vient de formaliser les choses. Pourtant, rien n'est jamais figé dans les réseaux sociaux et il est toujours possible de commenter, modifier, améliorer un contenu.

Dans ce contexte, les wikis sont plébiscités, suivi de près par les blogs et forums, même s'ils arborent une approche moins collaborative.

Les wikis et les blogs sont rarement globaux à la plateforme. On les trouve plus volontiers au sein d'espaces thématiques ou privés dédiés à une réflexion ciblée.

Une approche « Management de projets »

Au-delà des outils précédemment cités, de nombreux RSE étendent leurs fonctionnalités à de la gestion de projet. On y trouve notamment :

- des calendriers, présentant les différentes dates clés de l'étape collaborative
- un centre de tâches, listant l'ensemble des démarches en cours associées aux dates de remises prévues
- une gestion documentaire
- un planning de type Gantt

D'ailleurs, comme on l'évoquait dans l'introduction, la frontière entre RSE et outils collaboratif s'estompe progressivement.

Dans ce cas d'utilisation, de nombreux RSE open source répondent présents. On peut cependant mettre en avant Liferay Social Office ou eZ Teamroom qui offrent un périmètre fonctionnel très intéressant : wiki, forum, agenda, gestion documentaire, centre des tâches, etc.

□

[3.7] Mais aussi

Il y aurait beaucoup d'autres cas d'utilisation à présenter tant les possibilités qu'offre la contribution sociale sont massives.

Sans rentrer dans le détail, présentons ces quelques utilisations complémentaires de celles listées précédemment.

Conduire le changement

Les changements sont nombreux dans les entreprises ; elles évoluent en permanence. Pourtant, force est de constater que l'accompagnement au changement n'est pas toujours bien gérée.

Les réseaux sociaux d'entreprise peuvent y remédier en favorisant l'émergence des interrogations. Des espaces dédiés peuvent être réservés au sein des RSE pour favoriser les échanges et apporter des réponses aux inquiétudes, souvent légitimes, des collaborateurs.

Qu'il s'agisse d'un changement de métier, d'organisation ou d'outil, la capitalisation des échanges est particulièrement efficace pour conduire le changement.

Communiquer

Les réseaux sociaux mis en place dans les entreprises sont généralement plébiscités et très utilisés. Ils accueillent un nombre croissant de collaborateurs qui apprécient cette forme d'échanges.

Du coup, les RSE deviennent le lieu idéal pour que la direction de l'entreprise puisse communiquer et toucher un maximum de salariés (communication « top-down »). Les intranets « classiques » ne bénéficiant pas des mêmes audiences délivrent des messages dilués, avec un impact mitigé.

A l'instar des RSE spécialisés comme Elgg, LovdByLess, etc. des solutions comme Drupal (c'est-à-dire les CMS), couplent efficacement les fonctionnalités de réseaux sociaux et de gestion de contenu.

Innover

C'est l'argument phare pour certains, une illusion pour d'autres. Pourtant, les études le prouvent : une bonne stimulation des RSE permet de générer de l'innovation et une réduction du « time to market ».

D'ailleurs, les grandes marques l'ont bien compris et mettent en œuvre des réseaux sociaux privés destinés à leurs clients.

Il s'agit d'engager la conversation avec ses clients et d'écouter ce qu'ils ont à dire. C'est un pari risqué pour l'entreprise qui doit se découvrir (présentation en amont des nouveaux produits, etc.) pour mieux innover ou plutôt mieux « co-innover ».

[4] LES DIMENSIONS CLÉS DES RSE

Les réseaux sociaux d'entreprise se définissent avant tout par la mise en relation des individus. Cependant, dans leur grande majorité, les applications sélectionnées dans ce document vont bien au-delà, en proposant notamment des fonctions collaboratives ou de projets.

[4.1] Préambule

Comme évoqué dans la section précédente, les RSE offrent de nombreuses possibilités.

Pour vous aider à choisir la meilleure solution open source pour bâtir votre projet de réseau social d'entreprise, nous avons déterminé les différentes dimensions clés d'un RSE :

- *Personal information management*, gestion et représentation de ses données personnelles / vue personnelle sur le réseau
- *Social Networking & Expert search*, rapprochement des membres et recherche d'expertise
- *Enterprise communication*, les différentes formes de communication entre les membres
- *Collaboration & Knowledge exchange*, travail collaboratif et capitalisation du savoir-faire, incluant les notions de gestion de projet

Une fois de plus, d'autres dimensions pourraient être déterminées. Il nous semble toutefois, au regard de nos différentes implémentations, que ces dimensions segmentent bien l'offre et qu'elles correspondent aux différentes demandes du marché.

Ainsi, dans le chapitre suivant, vous trouverez pour chaque produit notre vision de la couverture de ces différentes dimensions clés.

Avant cela, nous avons détaillé pour chaque dimension clé des RSE les fonctionnalités généralement associées.

[4.2] Gestion de ses informations personnelles

La dimension « Personal information management » correspond à la vision personnelle qui est offerte aux différents membres du réseau. C'est une dimension essentielle car, au sein des RSE, tout est centré autour de l'individu.

Vous trouverez ci-dessous le détail des principales fonctionnalités attendues pour cette dimension clé.

Profil

Le profil, appelé également fiche utilisateur, est la fonctionnalité la plus importante d'un RSE. En effet, la découverte et le rapprochement des individus dépendent pour grande partie des informations que l'on met à disposition des autres.



Il faut donc choisir un outil disposant des attributs nécessaires à la valorisation des expériences et savoir-faire. Précisons que les meilleurs outils permettent de paramétrer les champs nécessaires à une fiche.

De plus, il est intéressant de pouvoir définir la politique de sécurité de ses informations ; c'est-à-dire de spécifier qui peut accéder à telle ou telle information (ex : téléphone).

Notons que certaines solutions (comme BuddyPress, Drupal et Elgg) permettent d'étendre les champs par défaut d'une fiche profil. Il s'agit d'une fonctionnalité particulièrement efficace pour adapter les données Profil aux spécificités de votre société.

Enfin, soulignons que la solution Spree propose une gestion avancée des expertises sur la base d'un arbre de compétence.

Tableau de bord

Les RSE offrent généralement, aux utilisateurs du réseau, une vue unique sur les données disponibles. Cela signifie que chaque membre est en mesure de définir les sujets/membres/etc. qui l'intéressent et qu'il souhaite suivre.

Pour cela, quelques outils de réseaux sociaux mettent à disposition un tableau de bord personnalisable où l'utilisateur peut sélectionner ses outils, ses groupes, ses contacts, etc.



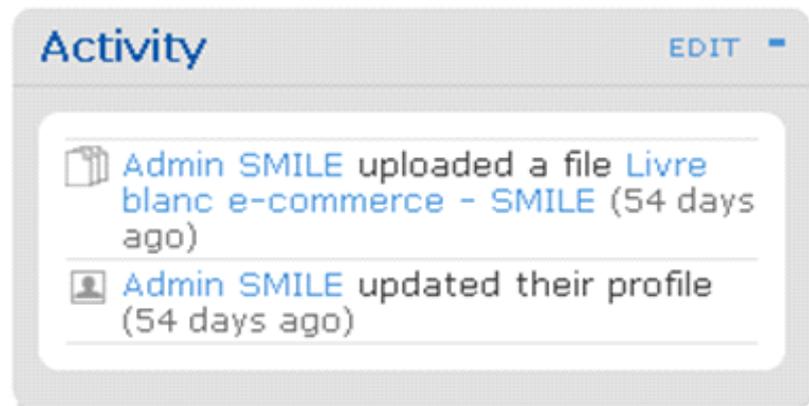
Cela se présente sous la forme de widgets (blocs) que l'on peut ajouter et déplacer en quelques clics de souris à la manière du portail igoole ou netvibes.

Elgg propose un très beau tableau de bord paramétrable qui permet de sélectionner les informations que l'on souhaite afficher. Dans le même domaine, Drupal propose aussi quelque chose d'intéressant à travers son module HomeBox. □

Flux d'activités

Les flux d'activités permettent de suivre l'activité de telle ou telle personne. C'est une fonctionnalité idéale pour suivre les actions de vos collaborateurs et rester en contact.

Ce type de fonctionnalité existe également pour suivre l'activité d'un groupe ou espace de travail.



Le mode de contribution particulier des RSE implique un suivi des activités (pour un périmètre défini). Certains outils (comme Mahara) proposent différents modes de notification (par email ou par flux RSS par exemple).

Bookmarking

En complément du tableau de bord personnalisé et du suivi des flux d'activités, la plupart des RSE proposent désormais un système de bookmarking pour suivre et accéder rapidement à un élément (contenu, fiche, etc.) du réseau social.

Ce système est souvent étendu pour des contenus externes au RSE. On parle alors de social bookmarking.

Flux RSS

Au-delà des échanges au sein de l'entreprise, de nombreuses informations très intéressantes circulent à l'extérieur des RSE. La plupart des outils proposés ici permettent d'intégrer des flux RSS et de les annoter.

C'est notamment le cas de la solution Pligg qui peut, par certains aspects, s'apparenter à un outil de veille collaborative.

[4.3] Networking & Recherche d'experts

Les fonctionnalités de « Social Networking & Expert search » correspondent aux demandes les plus fortes lors de la mise en place d'un RSE. Pourtant, hormis la recherche d'expert, il s'agit d'un critère de choix peu discriminant car disponible dans toutes les solutions présentées.

Vous trouverez ci-dessous le détail des principales fonctionnalités attendues pour cette dimension clé.

Amis/Connaissances/Contacts

La mise en œuvre d'un réseau social implique le rapprochement d'individus ; c'est-à-dire des fonctionnalités de mise en relation.

Le système doit donc permettre la recherche de profils (moteur de recherche, mise en avant de profils, affichage aléatoire, etc.) pour consulter les fiches personnelles.

Une fois sur la fiche d'un membre, l'utilisateur doit pouvoir l'ajouter parmi ses « amis ». La plupart du temps, il existe deux modes de rapprochement : automatique (sans validation) ou avec mise en attente de validation.

Admin User's Friends



Naturellement, toute personne du réseau doit pouvoir gérer ses « amis » et mettre fin à une relation.

La gestion des mises en relation est un élément central des RSE. Toutes les solutions testées le gèrent de façon efficace. Notons que certaines solutions (Elgg par exemple) permettent de sélectionner le mode de rapprochement (direct, sur recommandation, par validation conjointe, etc).

Recherche d'experts

Au-delà du rapprochement d'individus par affinité, il est essentiel, dans les réseaux sociaux d'entreprise, de pouvoir rechercher des expertises et trouver rapidement des réponses à ses questions.

Pour cela, il est nécessaire de disposer d'un moteur de recherche puissant et intelligent qui puisse indexer les productions pour en déterminer les axes de compétences.

Cette détection peut également être mise en œuvre en analysant « l'e-réputation » (basée sur les notations, activité, etc.) des membres du réseau.

Précisons également que certains RSE permettent de définir, en tant qu'attribut, les compétences et les savoir faire des individus. C'est une approche facilitée de la recherche mais qui oblige à tenir à jour sa fiche profil.

Mais également ...

Les fonctions de Networking sont de plus en plus innovantes. On voit désormais apparaître des cartes virtuelles de mise en relation (elles permettent de déterminer de façon graphique et ludique les différentes associations entre les individus) ou des cartes géographiques (type Google Maps, permettant de calculer les distances kilométriques entre deux membres).

[4.4] Communication d'entreprise

« Enterprise communication » correspond à un socle nécessaire, voire indispensable, à tous RSE. Cela se caractérise par la capacité de la plateforme à fournir des outils d'échanges et de discussion.

Vous trouverez ci-dessous le détail des principales fonctionnalités attendues pour cette dimension clé.

Commentaires

Les fonctionnalités de type Commentaires auraient également pu être rangées dans la rubrique « Collaboration & knowledge exchange » tant elles contribuent à la création de valeur sur les plateformes de RSE.

Mais les commentaires sont également et surtout des outils qui apportent une réelle interactivité. Ils sont partie intégrante d'une bonne plateforme de réseaux sociaux.



[admin](#) said:

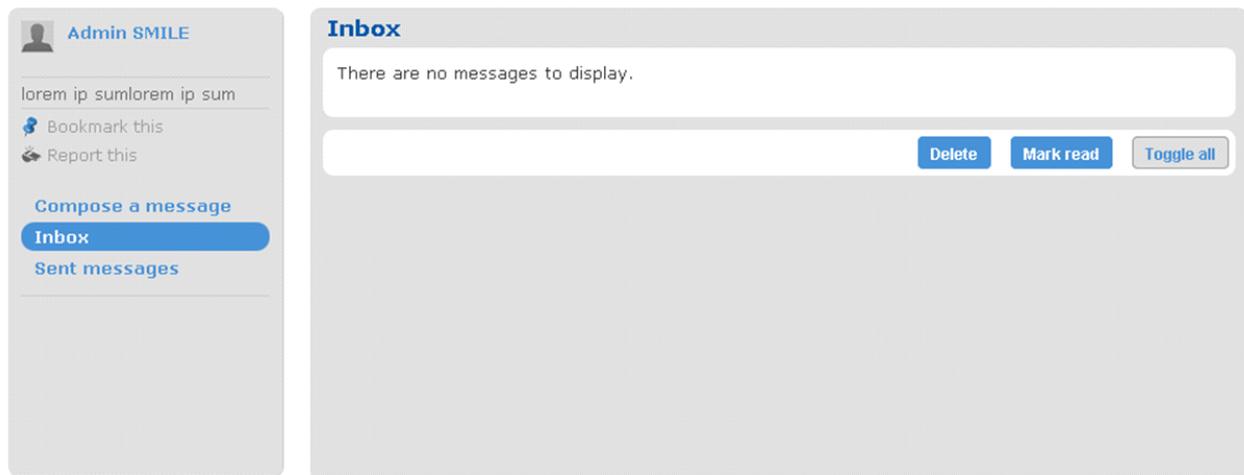
On [April 5, 2010](#)

lorem ip sum color
lorem ip sum color lorem ip sum color lorem ip sum color lorem ip sum color

C'est le cœur d'un RSE ; pouvoir réagir sur un contenu et donner son avis. Tous les outils sélectionnés proposent des fonctionnalités de dépôt de commentaire.

Messagerie

Quelques solutions incluent dans leurs périmètres fonctionnels une messagerie web ; il ne s'agit pas d'une messagerie avec un compte email associé, mais cela permet les échanges privés, qui sont rares au sein des RSE.



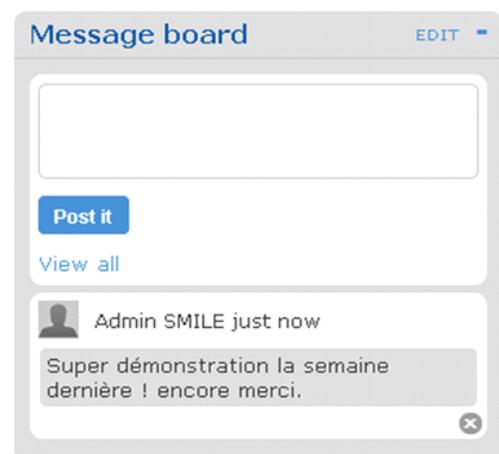
Les échanges privés étant rares sous les RSE (publics en général), on apprécie généralement les RSE incluant dans leur périmètre une messagerie privée qui ne remplace pas pour autant votre compte email.

Wall (mur)

Le Wall (mur en français) est une fonctionnalité caractéristique du célèbre réseau social Facebook. Cela permet aux utilisateurs de laisser une note, appréciation ou message public sur la fiche d'un membre (ou d'un groupe).

C'est une forme d'échange plébiscité au sein des RSE. Pour autant, au-delà de la convivialité apportée, cette fonctionnalité crée peu de valeur. Un utilisateur doit pouvoir supprimer un message laissé sur son profil.

Le « mur » est avant tout un élément de convivialité au sein des réseaux sociaux. Pour qu'il le reste, il est important que le propriétaire du mur puisse paramétrer les règles d'affichage de ses messages.



Forums

Tout comme pour les commentaires, les forums sont également des outils de partage de connaissance en plus de participer à l'interactivité d'un RSE.

Les forums proposent une autre approche que les blogs ou wiki. Ils permettent une entrée par sujets.

Les fonctionnalités de type Forum sont peu disponibles au sein des RSE étudiés ; elles sont généralement remplacées par les discussions informelles au sein des groupes de travail. Notons que si l'on multiplie les fonctionnalités de capitalisation (wiki, forum, blog, messagerie, etc.), il est alors très important de baliser les usages pour éviter une mauvaise répartition des contributions et perdre ainsi en capitalisation.

Chat

Quelques outils comme Liferay Social Office ou BuddyPress incluent dans leur périmètre fonctionnel une solution de Chat (discussion interactive). C'est l'outil par excellence en termes d'interactivité même s'il n'y a pas d'historisation des échanges.

Les concepteurs des RSE travaillent sans cesse à l'amélioration de l'interactivité ; c'est dans ce sens que les « murs » sont apparus. Le Chat reste cependant le meilleur outil pour échanger rapidement sans perte de temps liée à l'attente d'une réponse.

Événements

Le volet Communication d'un réseau social est très important notamment pour un usage en entreprise. Pour favoriser ces publications officielles, il existe quelques modules comme ceux permettant la publication d'événements (avec calendrier).

La gestion des événements est principalement disponible au sein des RSE bâtis sur des briques CMS/Portail.

Pages (CMS)

Certains RSE permettent de publier du contenu à la manière d'un CMS. Il s'agit une forme de communication officielle qui ne peut être modifiée ou évaluée par les utilisateurs de la plateforme.

De nombreux RSE permettent la création de pages. Notons cependant que Drupal comme eZ Teamroom sont, de loin, les meilleurs pour répondre à cette problématique.

[4.5] Collaboration & gestion de la connaissance

« Collaboration & knowledge exchange » correspond à l'étape où l'on tire parti des échanges informels pour en créer durablement de la valeur. Cela inclut également la notion de gestion de projet lorsqu'elle est présente.

Groupes / Espaces privés

Les RSE proposent un accès particulier à l'information puisqu'il n'existe pas nativement de regroupement par sujet.

Pour combler ce manque et rendre l'accès à l'information plus en phase avec les besoins de l'entreprise, la plupart des RSE proposent des espaces restreints (groupe, espace de travail).

Ces groupes correspondent généralement à des espaces thématiques où chaque individu peut s'inscrire et participer au sujet.

Il s'agit d'une fonctionnalité clé dans l'étape de collaboration et de formalisation du savoir-faire. On recommande donc de créer ce type d'espace pour affiner un sujet.

Pour bien faire, ces groupes doivent proposer tous les outils (blog, wiki, etc.) que l'on trouve au sein des RSE mais dans un cadre restreint. D'ailleurs, il faut privilégier les RSE offrant des configurations avancées en termes de politique de sécurité (accès limité aux documents, inscription avec approbation, etc.).

La notion de groupe est essentielle pour organiser la somme de contributions apportées par les utilisateurs. Les groupes permettent notamment de restreindre à certaines thématiques.

Wiki

En plus de blogs, certains réseaux sociaux d'entreprise proposent des espaces de Wiki pour favoriser la co-production de contenu.

Wikipédia (<http://fr.wikipedia.org>) en est l'exemple le plus significatif.

A la différence des blogs, les wikis peuvent être modifiés et enrichis par n'importe quel membre qui les consulte. Cela évite la multiplication des versions d'un document en centralisant l'ensemble des contributions sur un seul et même support.

Chaque membre du RSE peut apporter, en fonction de ses droits d'utilisation, sa propre contribution via l'interface du wiki.

Cela offre de nombreux avantages, comme une information plus à jour, ainsi qu'un accès personnalisé aux données (en fonction du profil des utilisateurs). La modération du wiki peut se faire a posteriori. Le wiki offre ainsi une alternative intéressante par rapport aux solutions, relativement lourdes, de gestion des connaissances.

La notion de Wiki n'est que rarement disponible en natif parmi les outils sélectionnés pour ce livre blanc. Souvent, des alternatives sont présentées comme Elgg avec sa notion de Pages. Il s'agit pourtant d'un élément essentiel dans l'approche collaborative.

Blogs

Le partage de connaissance peut être mis en œuvre de différentes manières : par de simple échange comme on a pu l'évoquer en introduction de ce livre blanc, mais aussi par des fonctionnalités avancées contributives comme le blog.

Un blog se définit par un ensemble de billets (« post ») agglomérés au fil du temps et classés le plus souvent par ordre ante-chronologique. Les posts sont généralement associés à des mots clés pour organiser les sujets.

Les blogs correspondent à une forme de partage de connaissance. La plupart des solutions étudiées ici proposent cette fonctionnalité. Notons tout de même que BuddyPress, étant bâtie sur la plateforme de blogs Wordpress, offre un périmètre particulièrement important sur ce point, comme la possibilité d'activer un blog par utilisateur.

Notation

Comme évoqué plus haut, la quantité d'information qui circule sur un RSE peut être colossale. Il est donc important de pouvoir les filtrer : soit par thématique (via les mots clés), soit par auteur (leader, expert), soit par notation.

La notion de « Rating » est essentielle pour les réseaux sociaux. Elle contribue d'ailleurs à la définition des e-réputations de chaque profil et donc de la légitimité qui est portée aux propos.

Il est donc important de pouvoir disposer de ce type de fonctionnalité et ceci, sur tout type de contenu.

La notion de notation n'est pas disponible sur l'ensemble des RSE et c'est dommage. C'est une forme très intéressante d'intelligence collective. La solution Pligg gère très bien cet aspect.

Mots clés / Taxonomie

Les informations partagées dans un réseau social d'entreprise le sont le plus souvent de façon informelle, sans classement ni rangement.

Pour permettre la consultation des échanges sur un sujet donné, il est important de disposer de la notion de taxonomie ; c'est-à-dire la possibilité d'associer des mots clés à un contenu.

On parle également de folksonomie. Il s'agit du rangement collaboratif spontané par des non professionnels.

Cette dimension est essentielle car si les RSE favorisent les échanges et la production de valeur ajoutée, il faut pouvoir accéder rapidement aux contenus.

La taxonomie est indispensable aux RSE pour organiser, au moins un minimum, les contenus publiés. Certaines solutions permettent de définir par avance un arbre de mots clés (ce qui permet une meilleure organisation de l'information : taxonomie arborescente).



Gestion documentaire

Le partage de connaissance peut également être mis en œuvre sous la forme de document (fichiers binaires).

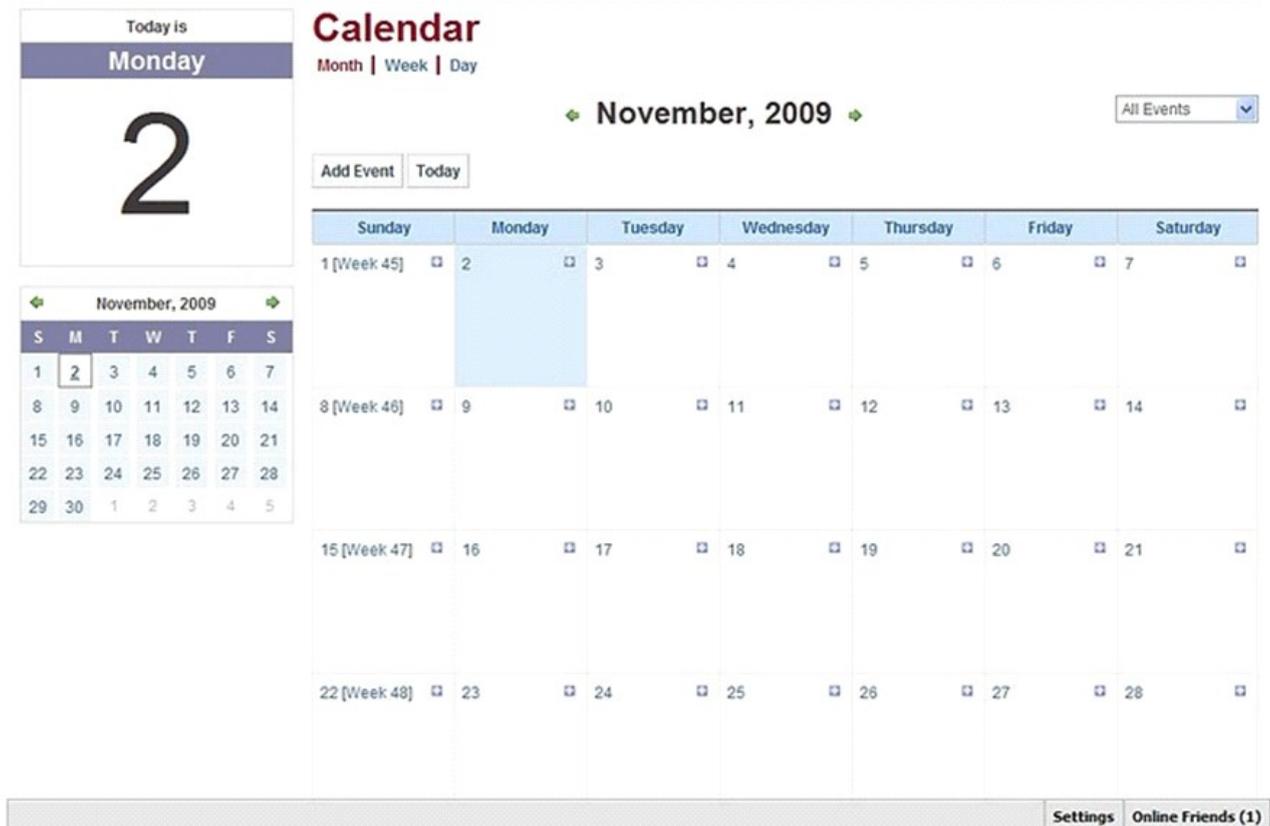
Ainsi, on trouve de plus en plus de RSE qui embarquent une gestion documentaire plus ou moins complète.

Les RSE les plus évolués permettent de partager du contenu sous de nombreux formats médias : photos et vidéos notamment. Certains vont jusqu'à proposer des couplages forts avec YouTube et Flickr.

Le partage de document est une forme de capitalisation intéressante mais les RSE ne sont sûrement pas les outils idéaux pour tirer parti de l'information documentaire. Notons tout de même le très bon concept de Mahara qui permet de valoriser les documents individuels, lesquels peuvent être de véritables perles qui échappent, la plupart du temps, à l'entreprise.

Calendrier

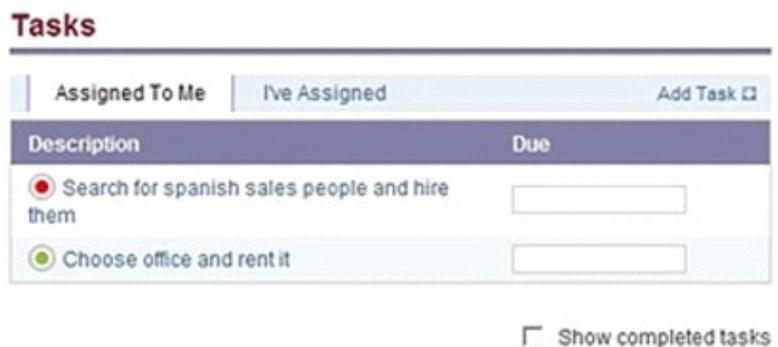
Le calendrier correspond à la première attente en matière de « Project Management ». Il est souvent la base de beaucoup d'autres fonctionnalités comme le centre des tâches.



Il permet d'afficher les jalons clés et toute autre information datée. Certains outils vont plus loin et embarquent des fonctions permettant de gérer de véritables diagrammes de Gantt.

Centre de tâches

Pour favoriser la collaboration, certains RSE intègrent au sein de leurs espaces privés un gestionnaire de tâches. Il s'agit d'un outil plus orienté « project management » mais qui peut avoir son utilité notamment dans l'étape de capitalisation.



[5] LES MEILLEURES SOLUTIONS

[5.1] Préambule

Comme nous l'avons fait pour d'autres typologies de solution (CMS, GED, BI, ERP, eCommerce, ...), nous avons souhaité vous livrer un état des lieux de l'open source dans l'univers des réseaux sociaux d'entreprise.

Au fur et à mesure que les solutions open source solides gagnent de nouveaux domaines, Smile est présent et vous propose d'en bénéficier sans risque.

Notre panel

Il existe un nombre très impressionnant de solutions de réseaux sociaux open source. Nous avons audité près d'une trentaine d'outils différents (Dolphin, Insoshi, Community Engine, Joomla Community Builder, Mindtouch, Status...) pour arriver à notre sélection. Même si une petite dizaine de projets se détache, en termes de périmètre fonctionnel et de qualité notamment, nous avons finalement retenu 4 solutions comme étant matures pour un usage professionnel.

Méthodologie

Pour effectuer cette sélection, nous nous sommes appuyés sur l'expérience acquise lors de la mise en œuvre de nos différents projets de réseaux sociaux d'entreprise.

Nous avons affiné cette perception avec des critères précis (plus de 200) comme l'offre fonctionnelle, la licence open source, la qualité du socle, son extensibilité, etc. Nous avons agrégé ces différents résultats pour vous proposer le meilleur de l'offre open source.

Notre sélection

Les produits que nous vous recommandons sont les suivants : BuddyPress, Drupal, Elgg et Liferay. Ils sont détaillés dans le chapitre suivant.

Nos coups de cœur

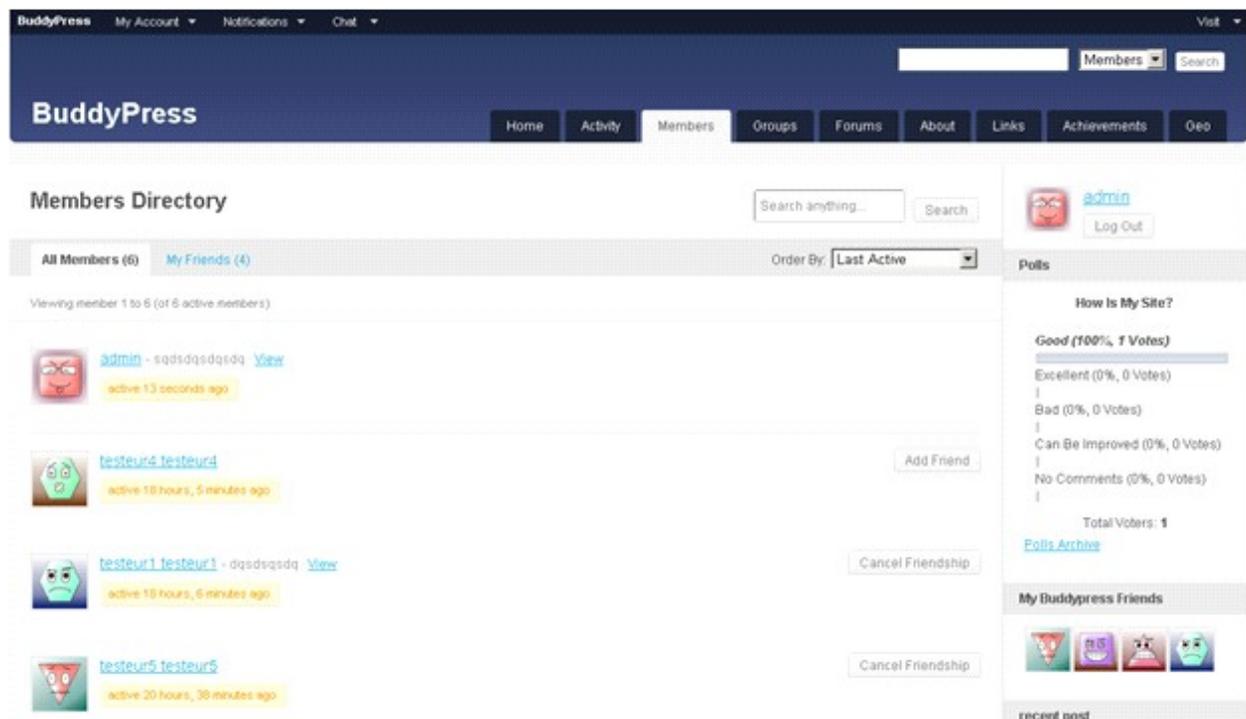
Certains produits ne répondaient pas à l'ensemble de nos exigences de base (malgré leurs cotés innovants) et ne font donc pas partis de notre sélection. Nous avons cependant décidé de les valoriser dans une section dédiée. □

[5.2] Notre sélection

Vous trouverez ci-dessous notre sélection des meilleures solutions open source pour couvrir votre besoin de réseau social d'entreprise.

[5.2.1] BuddyPress

« Social networking in a box ».



BuddyPress a été conçu en 2008 par Andy Peatling alors qu'il travaillait à l'ajout de fonctionnalités de networking sur le célèbre moteur de blog WordPress. La première version officielle (v1), sortie en mai 2009, connaît depuis une activité croissante.

BuddyPress est publié sous la licence open source GNU GPL (General Public Licence) version 2.

BuddyPress a la particularité d'être bâti sur l'outil Wordpress. Il dispose ainsi d'une architecture semblable : PHP, Apache et Mysql. Andy Peatling évoquait en 2008 les avantages d'une architecture basée sur WordPress :

« Wordpress possède une excellente API ainsi qu'un grand nombre d'extensions prêtes à être téléchargées. J'ai pu ajouter les fonctionnalités que je désirais en créant des extensions spécifiques ».

BuddyPress est livré par défaut avec de nombreuses fonctionnalités qu'il est très simple d'activer. Citons par exemple : flux d'activité, profil, groupes, gestion des amis, messagerie, blogs, forums, etc.

BuddyPress dispose d'une communauté active. Une roadmap est accessible sur le site de la communauté. La prochaine version (la 1.3) consolidera l'existant (interface d'installation, amélioration des attributs des profils, support de WordPress 3.0, etc.).

Version étudiée : 1.2.5.2

Site web : www.buddypress.org

Notre analyse générale

BuddyPress offre un périmètre relativement large ainsi qu'un design, de base, plutôt séduisant. Cette solution fait, sans aucun doute, partie des meilleures solutions open source pouvant répondre aux besoins de collaboration sociale des entreprises.

On note une bonne couverture des dimensions « Personal information management », « Enterprise communication » et « Collaboration & Knowledge exchange » avec des modules étonnants. Par contre, BuddyPress est relativement pauvre sur la dimension « Experts/Expertises » ce qui peut être rédhibitoire en entreprise.

Notons qu'il existe plus de 200 extensions disponibles avec une qualité en progression. Bâtie sur le célèbre moteur de blog Wordpress, une véritable dynamique existe autour de BuddyPress.

On conseillera BuddyPress pour les petits réseaux sociaux d'entreprise, pour un service par exemple, ou dans une phase de découverte et d'approche de ces nouveaux usages. Il dispose d'une bonne ergonomie qui facilite l'accompagnement au changement.

Par contre, BuddyPress s'intégrera difficilement à un système d'information existant.

Points forts

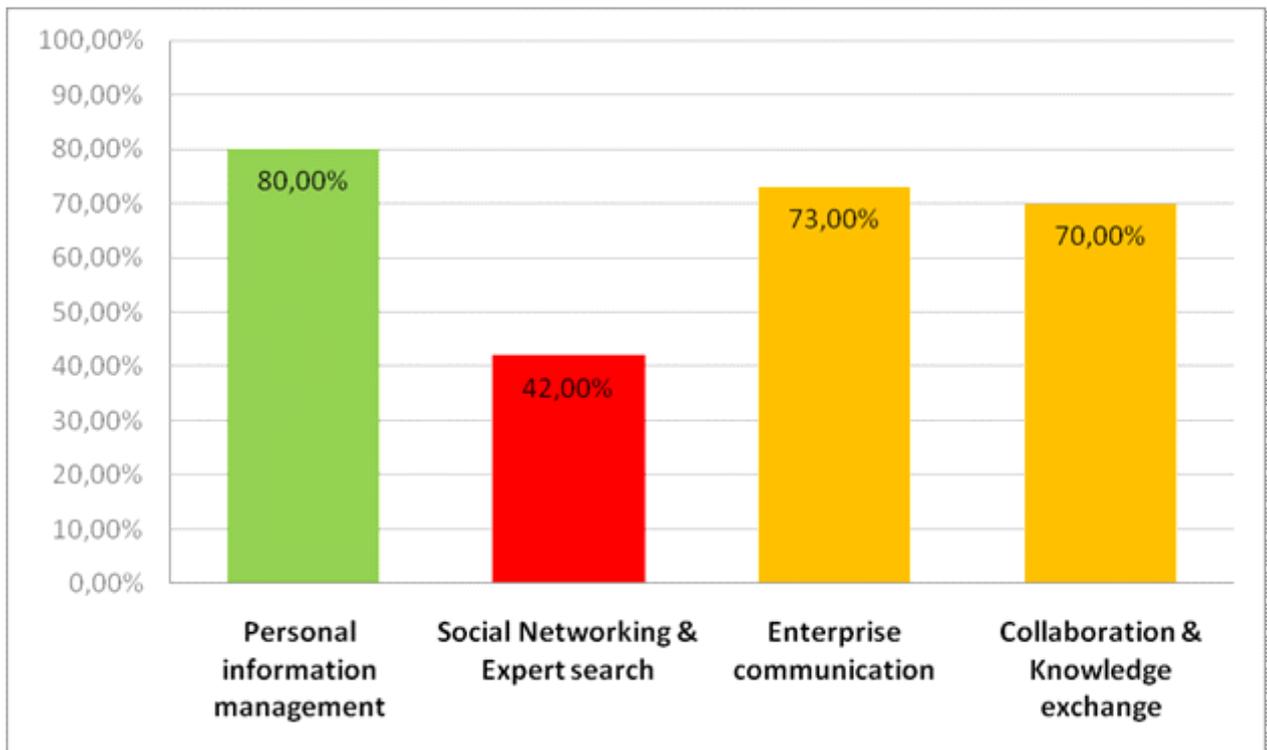
On a noté quelques points très agréables sous BuddyPress :

- la flexibilité de la politique de sécurité des attributs (nom, prénom, etc.) d'un membre (le membre peut définir les données – champ par champ – qu'il souhaite afficher et à qui).
- la possibilité de géolocaliser les membres du réseau ou de calculer les distances qui les séparent (à l'aide de modules complémentaires).

- des outils de gestion de projets (centre des tâches, suivi de projet, etc.) à l'aide de l'extension BP GTP System.

Couverture

Le graphique suivant présente les capacités de BuddyPress sur les différents domaines clés des réseaux sociaux d'entreprises dont vous trouverez le détail dans la rubrique précédente. Cette couverture s'exprime en % par rapport à l'attente que l'on en peut avoir.



Résultats obtenus par la solution BuddyPress pour chaque dimension clé

[5.2.2] Drupal

« L'outil idéal pour coupler RSE et CMS ».



Drupal est un CMS aux multiples facettes. Conçu à l'origine pour être un blog collectif, il trouve aujourd'hui des applications très variées : du site corporate au portail communautaire, il sait tout faire ! Il a été conçu dans les années 2000 par Dries Buytaert et connaît depuis un succès mondial. Une communauté énorme s'est créée autour du produit.

La force de ce CMS est son extensibilité. Il accueille très facilement de nombreux modules complémentaires (forum, galerie photos, sondage, formulaire, newsletter, messagerie, chat, enquête, paiement en ligne, calendrier partagé, etc.). Il possède notamment des modules communautaires très soignés et appréciés ce qui le rend particulièrement adapté aux réseaux sociaux d'entreprise.

Drupal est publié sous licence GNU GPL et est pleinement open source. Une offre de support existe via la société Acquia (fondée par Dries Buytaert). C'est d'ailleurs la configuration packagée : Drupal Commons que nous avons étudiée ici.

D'un point de vue technique, Drupal est bâti autour des technologies LAMP (PHP et Mysql notamment). La dernière version, la 7, offrira plus de stabilité.

Le périmètre des portails communautaires créés sous Drupal dépend des modules disponibles (plus de 10 000 – mais une partie seulement concerne les RSE). Citons : Homebox (pour les pages personnalisées), Invite Friends (pour gérer ses amis), Content Profile (pour gérer les données des profils), FriendList (liste des amis), Organic Group (gestion des groupes), Privatmsg (messagerie privée), etc.

Notons l'existence des produits Atrium (www.openatrium.com, de la société Development Seed) et Teamshaker (www.teamshaker.com), basés sur Drupal, qui fournissent un bon exemple des possibilités offertes avec Drupal.

Version étudiée : 6.19 (avec la configuration Acquia Commons)

Site web Drupal : www.drupal.org

Site web Acquia Commons : www.acquia.com

Notre analyse générale

Drupal est l'outil « passe partout » par excellence et il le prouve une fois de plus avec un périmètre fonctionnel très impressionnant qui le rapproche chaque jour un peu plus de ses concurrents du monde propriétaire.

Drupal se présente avant tout comme un framework (boîte à outil) sur lequel on peut concevoir ses applications web. Pour cela, la communauté propose des milliers d'extensions.

Des packagings de RSE réussis ont été mis en œuvre par diverses sociétés. Pour notre part, nous avons étudié celui proposé par Acquia : Drupal Commons.

Force est de constater que le résultat est de très bonne qualité, tant d'un point de vue fonctionnel qu'ergonomique.

La couverture des quatre dimensions clés identifiées dans ce document est relativement complète. Pour autant, on observe toujours un déficit sur la partie « experts/expertises » mais l'écart vers le périmètre attendu est plus faible que pour BuddyPress.

Il s'agit réellement d'un produit à recommander.

Notons également qu'il existe une grande communauté autour de Drupal et on ne doute pas que son offre puisse encore croître.

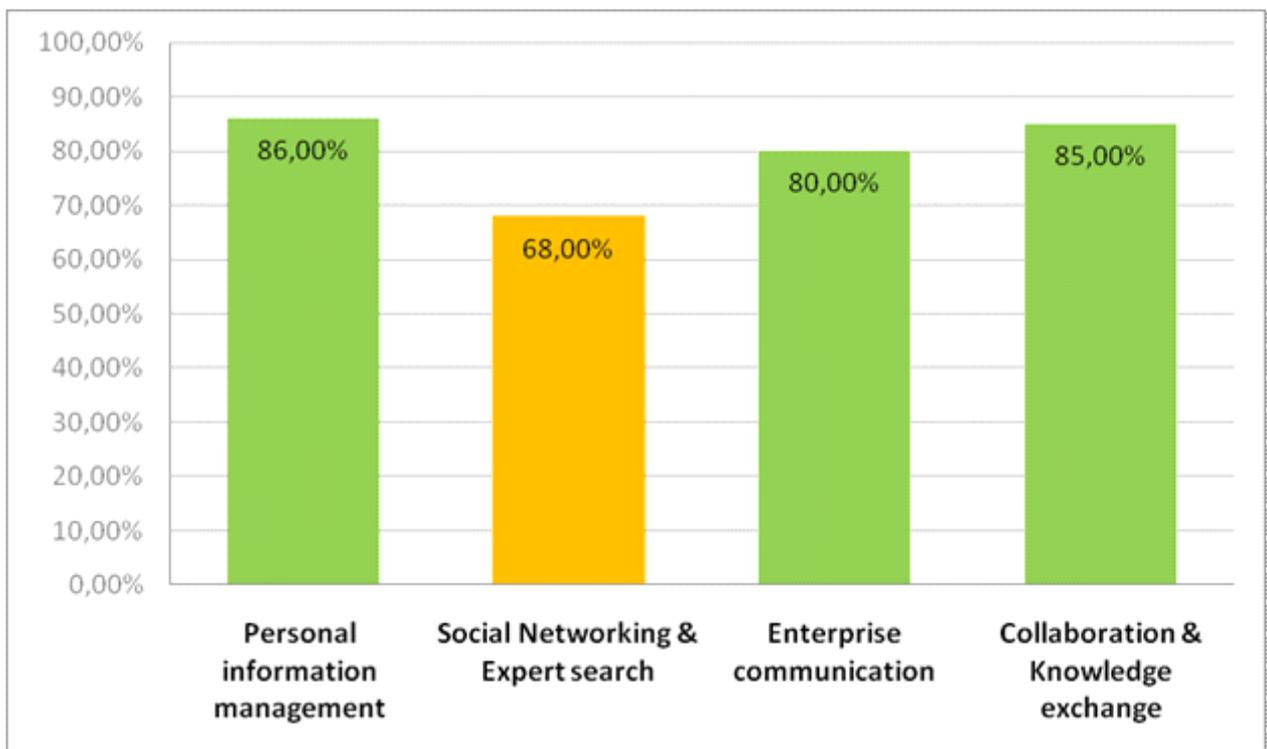
Points forts

On a noté quelques points particulièrement pertinents sous Drupal, signalons notamment :

- la flexibilité globale du système de mise en page et de templating qui offre une véritable souplesse aux webmasters.
- un interfaçage réussi avec le moteur de recherche open source Solr (plugin) qui permet d'envisager une très bonne exploitation des expertises.
- le module « userpoints » qui offre aux « community manager » de véritables outils d'animation du réseau
- une couverture globale excellente avec très peu de fonctionnalités manquantes

Couverture

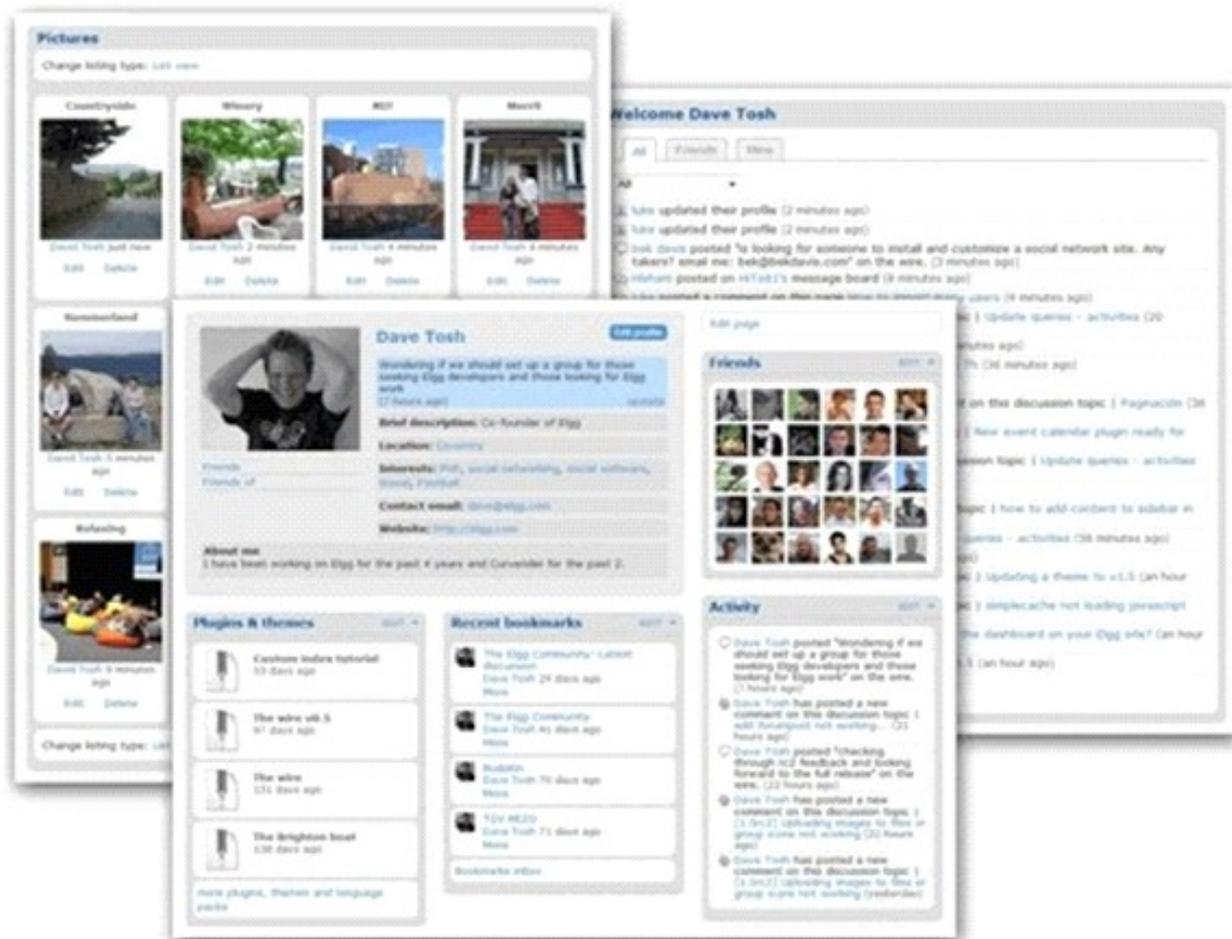
Le graphique suivant présente les capacités de Drupal sur les différents domaines clés des réseaux sociaux d'entreprises.



Résultats obtenus par la solution Drupal pour chaque dimension clé

[5.2.3] Elgg

« Build by many. Designed for you ».



Elgg fait partie des solutions de réseaux sociaux open source les plus connues et les plus abouties.

La solution a été créée en 2004 par Dave Tosh et Ben Werdmuller. Ces derniers ont, par la suite, créé la société Curverider Limited pour maintenir et faire évoluer le produit.

La solution Elgg est publiée sous la licence GPL (v2).

Elgg est écrit en PHP et fonctionne sous technologies LAMP (Linux, Apache, MySQL et Php). Son architecture autorise la notion de plugins et permet d'étendre facilement et rapidement les fonctionnalités du produit (plus de 900 extensions).

Coté support, la société Curverider, éditrice du produit, offre de nombreux services comme la correction d'anomalies et l'hébergement.

La dernière version, la 1.7.4 est très complète et offre l'essentiel des fonctionnalités attendues dans le cadre d'un projet de réseaux sociaux. Sa conception par module garantit son extensibilité ; sa communauté est, quant à elle, très active et publie de nombreux plugins intéressants (www.elgg.org).

On peut citer notamment : la gestion des profils (avec la possibilité de définir des attributs), la mise à disposition de flux d'activité, la notion de « blogging » et « microblogging », la gestion de groupe (avec espaces restreints), une gestion fine des droits, une API complète, etc.

La feuille de route de la solution est bien chargée : nouvelle interface, nouveau thème, nouveaux éditeurs pour les chargements de contenu, amélioration de l'espace d'administration, etc.

Version étudiée : 1.7.4

Site web : www.elgg.org

Notre analyse générale

Elgg est une des solutions leaders en matière de RSE open source. Elle propose un périmètre fonctionnel très riche et très complet. Elle est notamment la seule des solutions étudiées avec Liferay, à proposer une interface personnalisée aux membres du réseau.

Coté couverture, Elgg pêche un peu sur l'aspect « Experts /Expertises » comme ses concurrents open source et ceci malgré ses centaines (944) de modules librement téléchargeables.

Tout comme pour BuddyPress, mais dans une moindre mesure, nous recommandons Elgg pour les projets « autonomes » sans lien fort avec le SI. Il offrira ainsi une vraie flexibilité, souvent nécessaire, lors d'une première approche avec les usages des réseaux sociaux.

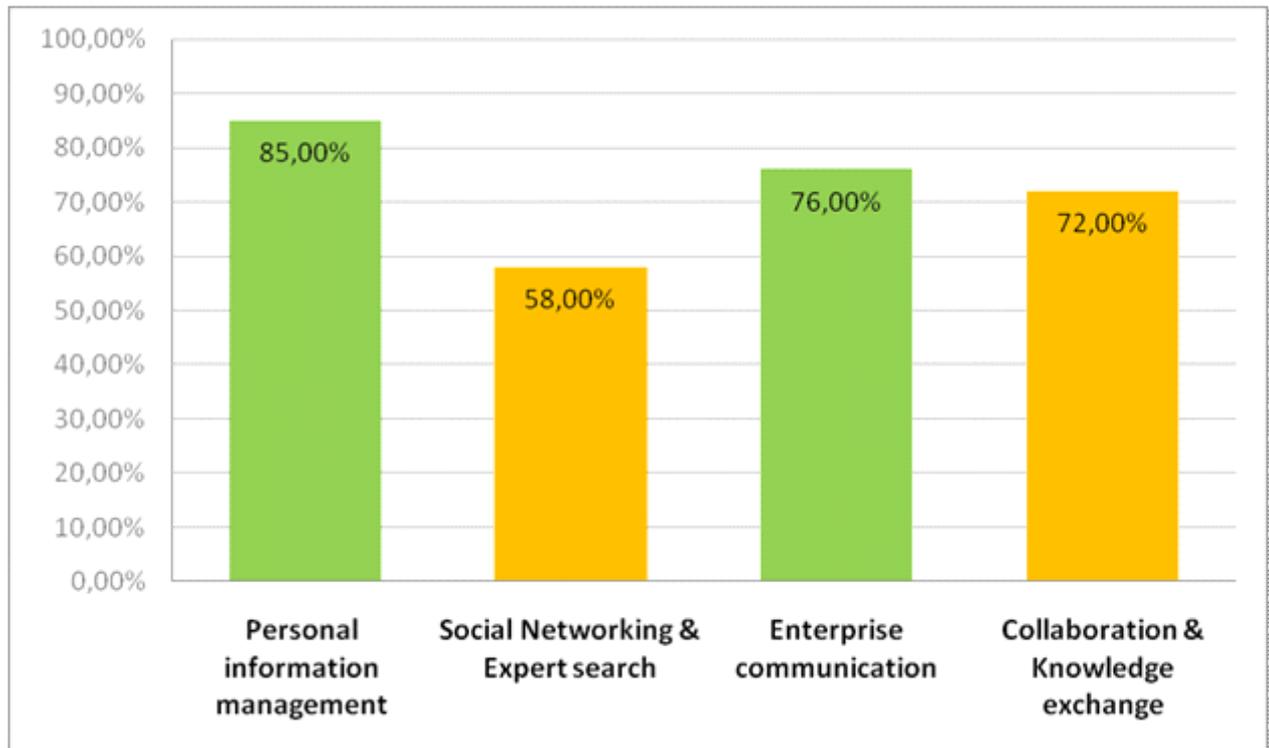
Points forts

On a noté quelques points particulièrement adaptés aux RSE avec Elgg, signalons notamment :

- une page profil et un tableau de bord entièrement personnalisables à l'aide de dizaines de widgets, avec une vraie prise en compte de la sécurité
- une communauté mobilisée proposant des centaines de plugins permettant de dépasser le périmètre initial de la solution.
- de nombreux outils favorisant les échanges de type conversationnel.

Couverture

Le graphique suivant présente les capacités de la solution Elgg sur les différents domaines clés des réseaux sociaux d'entreprises.



*Résultats obtenus par la solution Elgg
pour chaque dimension clé*

[5.2.4] Liferay Social Office

« Enterprise. Open Source. For Life ».

The screenshot displays the Liferay Social Office interface. At the top, there is a navigation bar with the Liferay logo and the text 'Social Office'. The user's name, 'Vincent Maucorps', is visible in the top right corner. Below the navigation bar, there are several sections:

- Sites:** A search bar and a list of sites including 'Info RH' and 'Projet de Vincent'.
- Announcements:** A section titled 'Activities' showing a list of events, such as 'Vincent added a new event, Soutenance Eco-Emballages, in Info RH'.
- Today's Events:** A section indicating 'There are no more events today.'
- Weather:** A section showing weather forecasts for various locations like 'Levallois-Perret, France' and 'Angers, France'.
- Contacts:** A search bar and a list of contacts, including 'Vincent Maucorps', 'Admin Admin', 'Oliver Queen', 'Clark Kent', 'Bruce Wayne', and 'Peter Parker'.
- Tasks:** A section titled 'Tasks' with a table of tasks assigned to the user, including 'Présentation Social Office' and 'Rapport d'activité'.

Liferay Social Office est un produit de la société Liferay, déjà editrice du portail Liferay. Social Office est une solution de collaboration sociale pour l'entreprise.

Le portail Liferay a vu le jour au début des années 2000, lancé par Brian Chan. Fin 2008, Liferay a lancé une déclinaison de son portail avec un packaging spécifique au travail collaboratif : Liferay Social Office.

Social Office est distribué sous la licence Affero GPL pour la version Community (la version en cours, la 1.5, est en bêta). Une version Entreprise existe, incluant un support de l'éditeur.

Côté technologies, Social Office s'appuie sur le portail Liferay, c'est-à-dire sur une architecture JEE. Il supporte une dizaine de bases de données et de serveurs d'applications.

Son périmètre fonctionnel est très orienté entreprise : profile/membre, gestion de document, calendrier, événements, groupes, chat, wiki, etc.

Version étudiée : 1.5.B (Béta) pour Liferay SO. / 6.0 pour Liferay P.
Site web : www.liferay.com □

Notre analyse générale

La solution Liferay Social Office correspond à un packaging vertical du célèbre portail Liferay. On pouvait donc s'attendre à un produit abouti et très riche. Au final, Liferay Social Office est relativement limité et nous préconisons fortement d'utiliser directement le portail Liferay.

Ce dernier est très complet et offre une véritable personnalisation utilisateur comme le fait Elgg.

Liferay est très orienté Entreprise avec de nombreuses fonctionnalités Projet et peu d'éléments conversationnels. On peut tout de même souligner la qualité du Chat embarqué sous Liferay.

Notons également que le potentiel de Liferay est beaucoup plus important que la contribution sociale tant il offre de possibilités (il s'agit d'un véritable portail d'entreprise). Il est à coup sûr le meilleur outil RSE lorsque l'on veut intégrer son projet au SI.

En termes de potentiel (au-delà des notes ci-dessous), nous estimons que Liferay est proche du niveau proposé par Drupal Commons. Il est particulièrement adapté aux entités qui basculent progressivement des projets collaboratifs aux projets sociaux.

Points forts

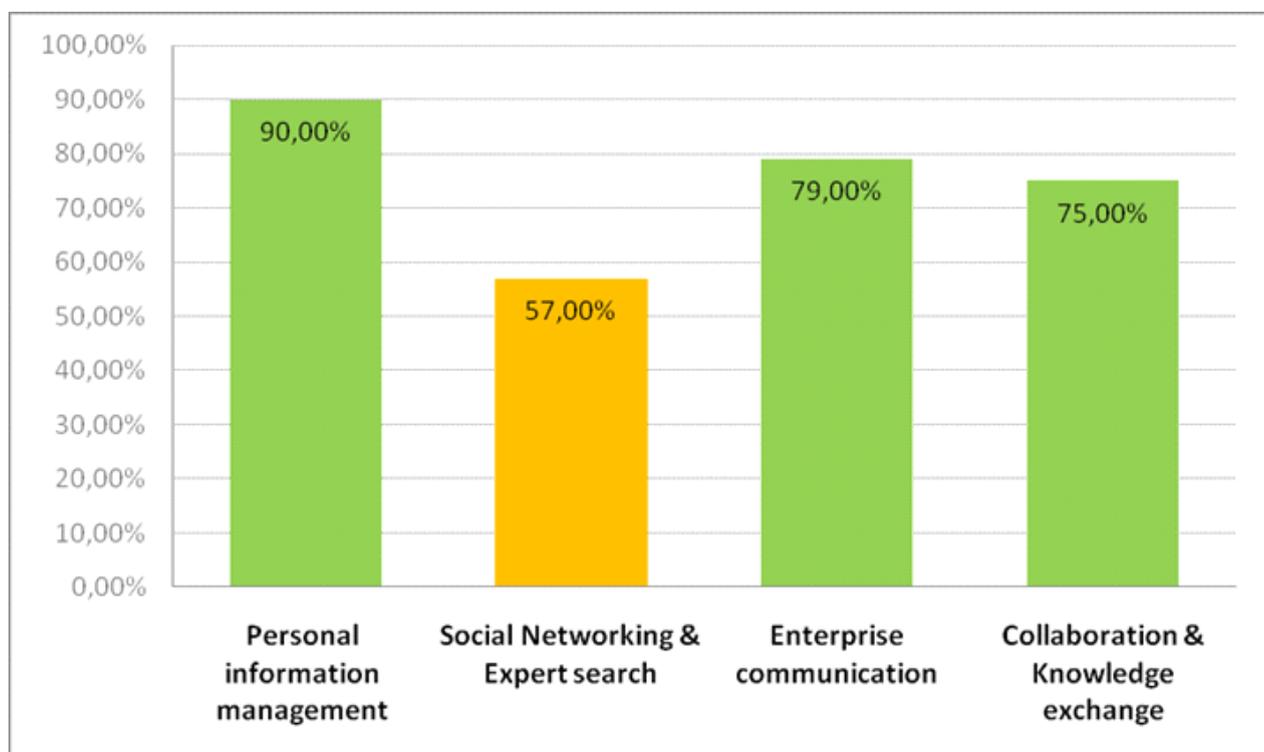
On a noté quelques points particulièrement soignés sous Liferay, listons notamment :

- une page profil et un tableau de bord entièrement personnalisables, plus efficaces encore que ceux offerts par la solution Elgg
- un Chat complètement embarqué en lien avec la liste de ses amis pour plus d'interactivité
- une vraie dimension portail complètement adaptée à un existant avec de nombreuses interfaces possibles avec le SI de l'entreprise
- une vraie dimension projet avec des outils de wiki, groupe, centre de tâches, client email, notification par SMS, etc.

- des outils d'animation de communauté avec le module « Social Equity » qui permet l'attribution de points en fonction des différentes actions du membre.
- une ouverture vers l'extérieur avec des fonctionnalités d'import/export.

Couverture

Le graphique suivant présente les capacités de Liferay (Portal et Social Office) sur les différents domaines clés des réseaux sociaux d'entreprises.



*Résultats obtenus par la solution Liferay
pour chaque dimension clé*

[5.3] Les autres

Il existe de nombreux autres RSE au-delà de ceux que nous avons sélectionnés ; parmi eux, on trouve des produits très intéressants tels que : eZ Teamroom, ExoSocial, LovdByLess, Noserub, Pligg et Spree.

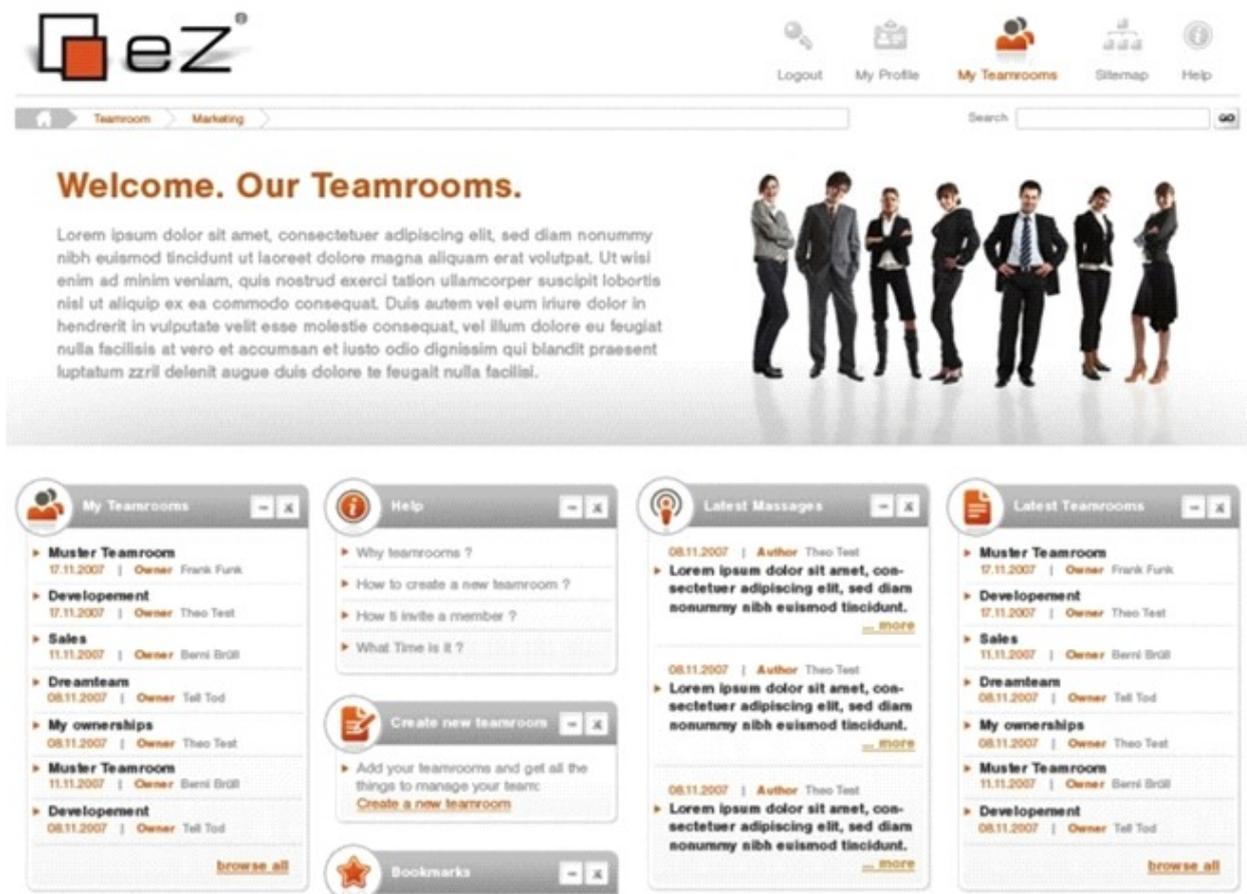
Ils ne font pas partis de notre première sélection mais nous en pensons beaucoup de bien et nous attendons avec impatience les prochaines versions. Nous faisons ici un rapide rappel de ces offres.

[5.3.1] eZ Teamroom

eZ Teamroom est une nouvelle extension, sortie en mars 2010, du CMS eZ Publish (www.ez.no). Il s'agit d'une solution de collaboration autorisant les utilisateurs à partager leurs informations de manière efficace et directe.

La première version de cette extension offre déjà un périmètre séduisant : gestion de projets et de groupe de travail, gestion de tâches, calendriers partagés, blogs, wikis, forums, membres, etc.

La version en cours (la 1.1) est distribuée sous licence GNU GPL.



[5.3.2] eXo Social

eXo Social (www.exoplatform.com) correspond à une extension du framework GateIn Portal.

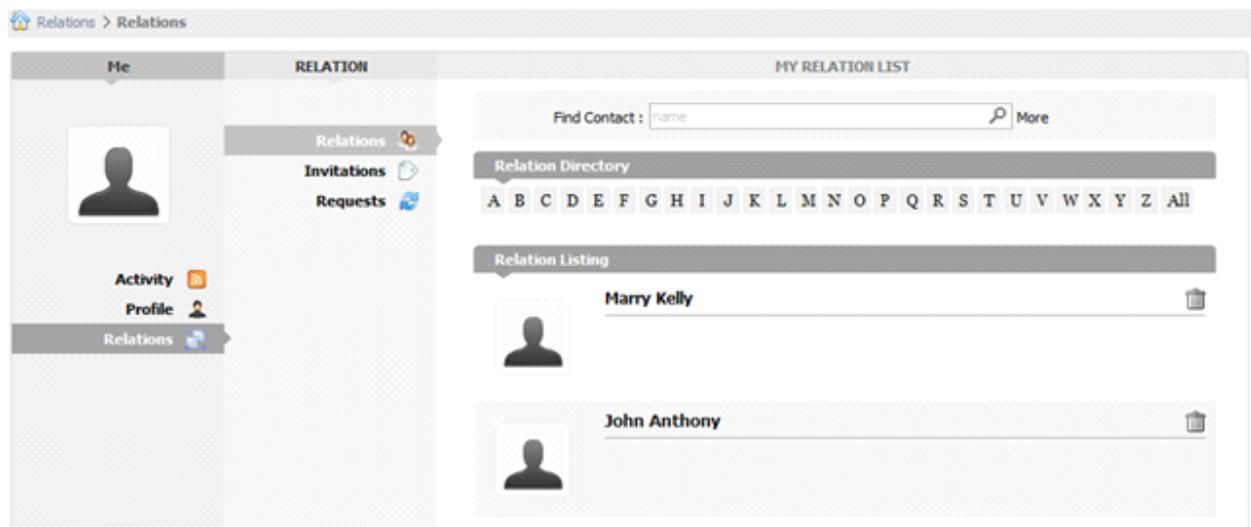
eXo Social fournit des fonctionnalités de réseaux sociaux : le composant « People » utilise l'annuaire LDAP et ajoute des informations sur les profils, relations et connexions existantes entre les utilisateurs, tandis que le composant « Spaces » facilite la collaboration entre les groupes.

eXo Social permet aux utilisateurs du réseau d'accéder à leurs applications, créer et gérer leurs propres espaces communautaires de collaboration sans qu'ils aient besoin de faire appel à un administrateur système.

Notons également qu'eXo Social offre des fonctionnalités de suivi d'activité ainsi que la possibilité d'implémenter des widgets utilisant Google Gadgets et Opensocial.

eXo Social offre un périmètre et une approche similaire à Liferay.

La version 1 d'eXo Social est sortie en mai 2010 et, est distribuée sous licence Affero GPL.



[5.3.3] Lovdbyless

Lovdbyless se veut une solution parfaitement adaptée aux réseaux sociaux publics (mise en relation et conversations) qui émergent chaque jour.

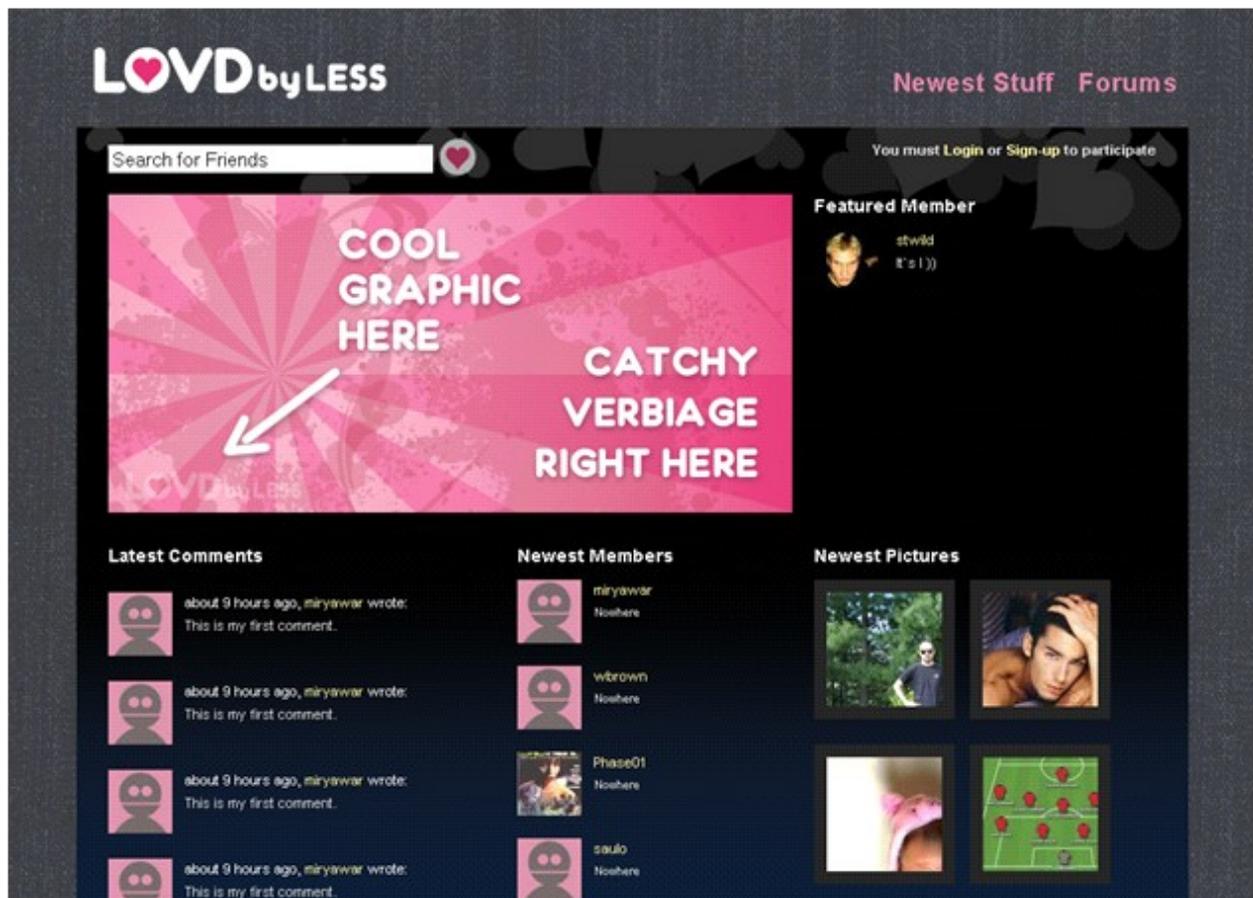
La solution Lovdbyless a été créée récemment (2008) par Steven Bristol et Allan Branch, fondateurs de la société Less Everything, spécialiste des applications web en RoR (Ruby on Rails), faute de trouver des solutions répondant à l'ensemble des besoins de leurs clients.

Lovdbyless est distribuée sous la licence MIT (open source).

Sur le plan technique, elle a la particularité d'être construite sur une architecture Ruby on Rails. La dernière version utilise Rails 2.1.

La solution est maintenue par la communauté et par la société Less Everything qui propose du support au cas par cas.

Coté fonctionnel, Lovdbyless offre un premier périmètre intéressant pour une utilisation en phase de découverte : gestion de ses amis, messagerie privée, commentaires, blogs, tableau de bord, intégration Flickr et YouTube, etc.



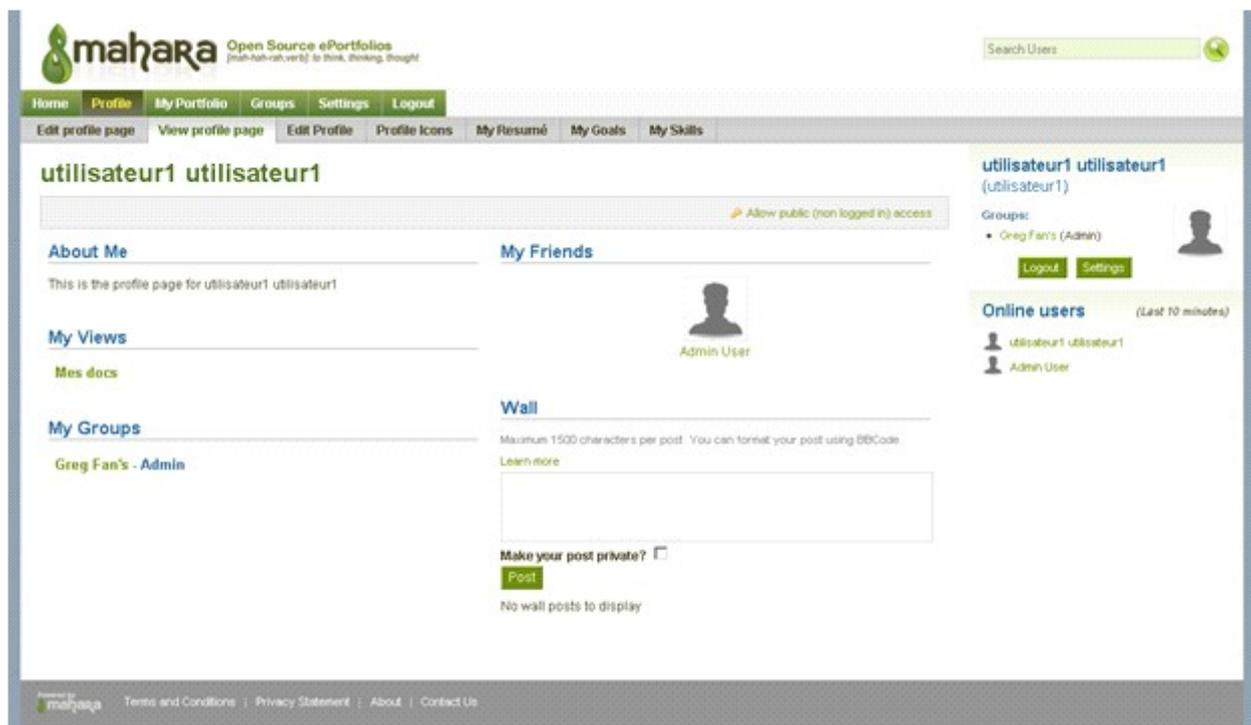
[5.3.4] Mahara

Mahara est, à la base, un projet open source de e-portfolio. Il propose un environnement centré sur l'utilisateur à travers de nombreuses fonctionnalités d'échanges collaboratifs.

Le projet Mahara a vu le jour en 2006 suite à l'initiative de l'eCDF (New Zealand's Tertiary Education Commission's e-learning Collaborative Development Fund), de l'université de Massey et de l'université de technologies d'Auckland.

Mahara est distribué sous licence GNU GPL version 3 et utilise l'environnement PHP, PostgreSQL et Apache. Son architecture est modulaire et propose une très bonne approche de la scalability (possibilité d'étendre les performances par une extension de l'architecture technique).

Le périmètre de la solution Mahara est relativement large : gestion d'institution (site), gestion de groupes, gestion de profils et de compétence, blogs, espace documentaire, amis, interface avec Moodle, etc. Chaque individu dispose d'un espace restreint (avec gestion des quotas) où il peut organiser son savoir faire et ses connaissances (contenu). Ces mêmes données peuvent ensuite être mises à disposition des autres utilisateurs sous différentes vues (c'est l'utilisateur qui définit ces vues avec différents blocs ; il peut également définir des accès restreints et des périodes de validité).



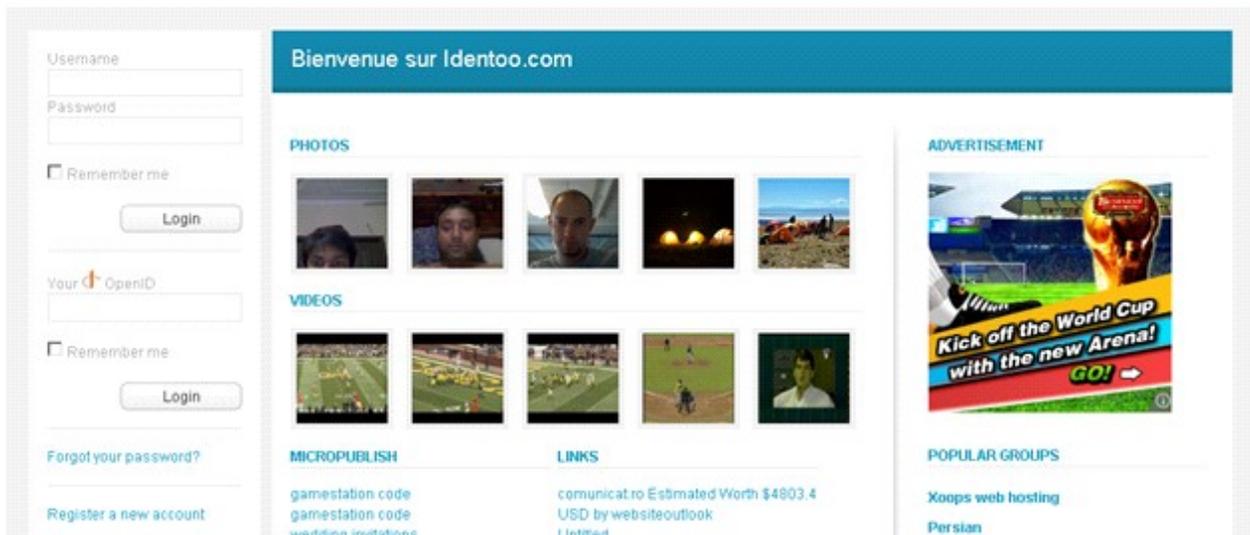
[5.3.5] Noserub

Noserub (www.noserub.com) n'est pas une solution à proprement parler mais plutôt un protocole (selon ses auteurs) voire un concept. Elle se différencie vraiment des autres exemples présentés dans ce livre blanc.

En effet, Noserub se définit comme un « outil » de réseaux sociaux décentralisés. Cela signifie qu'il est capable d'agréger des profils/informations d'autres réseaux sociaux et de les synchroniser à intervalles réguliers. Tout le monde peut donc créer son propre réseau social sans demander à ses contacts de multiplier les saisies.

Les différentes instances de Noserub peuvent également être maillées entre elles, créant ainsi un gigantesque réseau de plateformes autonomes et décentralisées.

Noserub a été créé par Dirk Olbertz. Il est distribué sous la licence MIT.



[5.3.6] Pligg

Pligg est une solution de réseaux sociaux de type « Digg » (www.digg.com). Elle invite les internautes à se créer un compte et à poster des liens, à noter et à commenter les autres. L'outil met ainsi en avant les contenus les plus intéressants.

Les liens (contenus) proposés par les membres sont mis en avant (exemple « upcoming news ») et soumis à l'appréciation de la communauté. Un outil idéal pour les revues de presse ...

On apprécie la notion de « karma » apportée par Pligg. Il s'agit d'un algorithme évaluant la perception de l'utilisateur par les membres du réseau. Ce « karma » est évalué en fonction des notations de ses publications.

Pligg est écrit sur la base des technologies Php/Mysql. Il est distribuée sous la licence Affero GPL.

Commencé sous la forme d'un outil de « social bookmarking », Pligg intègre de plus en plus de fonctionnalités de « networking » : messagerie personnelle, relations, profil, etc.

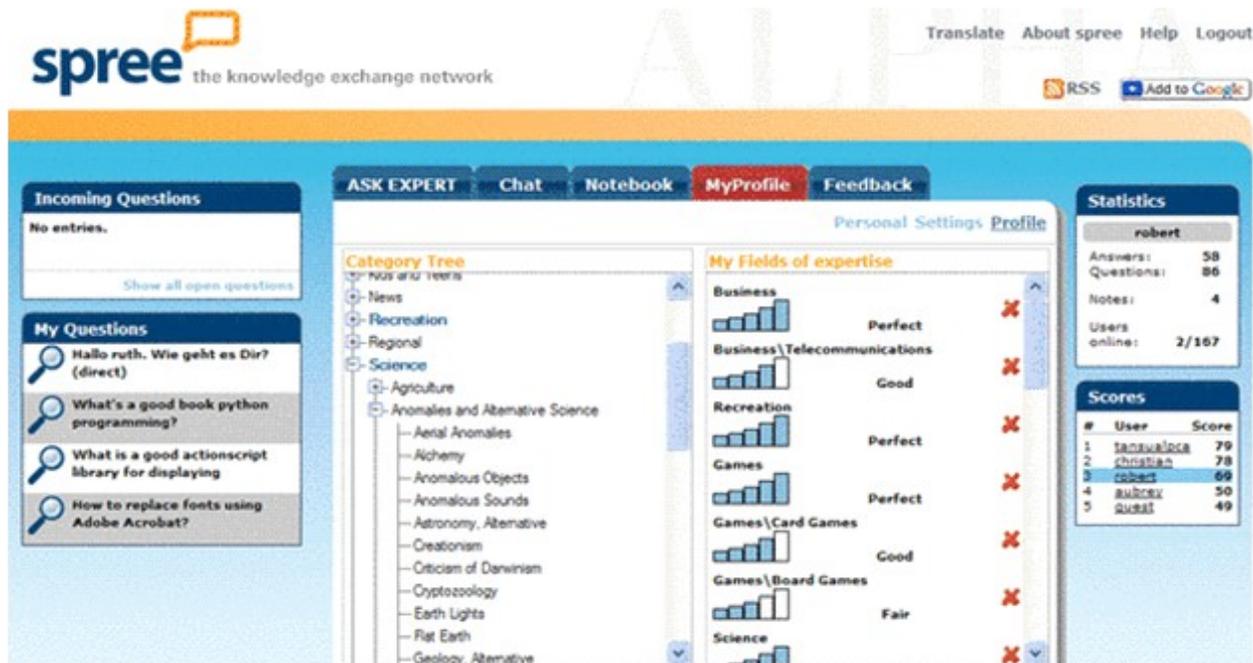
The screenshot shows the Pligg website interface. At the top right, there are links for "Register" and "Login". Below this is a navigation bar with "My Site" and tabs for "PUBLISHED NEWS", "UPCOMING NEWS", "SUBMIT A NEW STORY", and "GROUPS". A search bar is also present. Below the navigation bar, there are dropdown menus for "Vegetables" and "Fruits". The main content area is titled "Published News" and features an article with a large image of a volcano. The article title is "25 Officials: Test flights show European skies may be safe - CNN.com". To the right of the article, there is a "SORT NEWS" section with radio buttons for "Most Recent", "Top Today", "Yesterday", "Week", "Month", "Year", and "All". Below this is a "LOGIN" section with fields for "Username:" and "Password:", a "Remember" checkbox, and a "Login" button. Further down, there is a "TOP TODAY" section with a list of items. On the far right, there are sections for "WHAT IS PLIGG?", "TOP USERS", "TAG CLOUD", and "LIVE".

[5.3.7] Spree

La solution Spree se définit comme un réseau d'échange de connaissance (« the knowledge exchange »). L'idée est de mettre en relation des utilisateurs, qui posent des questions, avec des experts ; Spree est un moteur de mise en relation intelligent.

Pour ce faire, Spree identifie les experts les plus qualifiés, à partir d'un arbre de compétence, et disponibles, pour attribuer les questions posées en temps réel. Chaque réponse est ensuite notée pour affiner les expertises de chaque intervenant.

Spree a été développé conjointement par Deutsche Telecom Laboratories et DAI-Labor. La première version a été publiée en mai 2007 ; l'outil est distribué sous la licence GNU Affero GPL depuis janvier 2008. Même si l'idée est très bonne, notons que la version actuelle reste un prototype (<http://project.askspreed.de>).



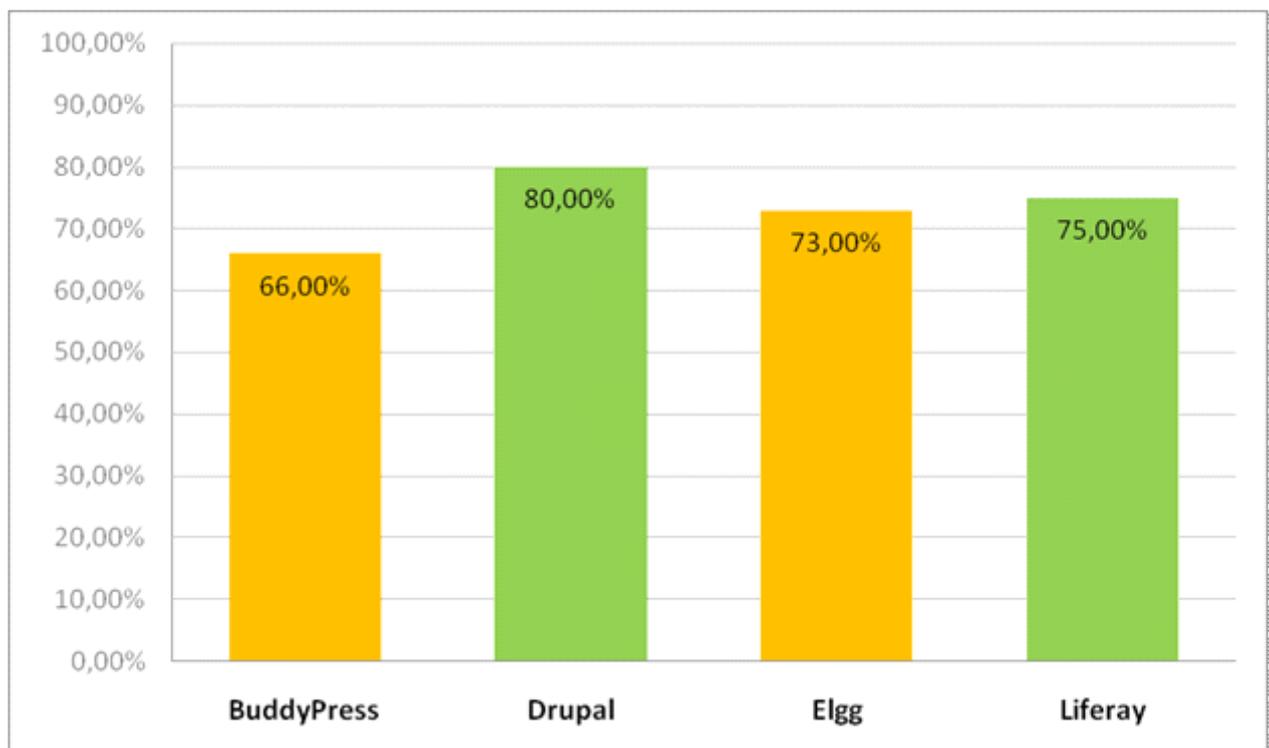
[6] SYNTHÈSE

Force est de constater que, concernant les réseaux sociaux d'entreprise, l'offre open source est bien présente.

En cumulant les résultats obtenus pour chaque dimension clé (soit près de 200 points d'analyse fonctionnelle), on observe une véritable adéquation entre les besoins exprimés dans les entreprises et l'offre fonctionnelle proposée par les solutions telles que BuddyPress, Drupal, Elgg ou Liferay.

Alors que notre questionnaire d'analyse est particulièrement exigeant, toutes disposent d'une réponse fonctionnelle large qui couvre au minimum 2/3 de nos exigences maximales. Drupal, le meilleur résultat, monte jusqu'à 4/5.

Lorsqu'on connaît la force du modèle noyau/extension, on se dit que les RSE open source ont de beaux jours devant eux et qu'ils ne sont finalement pas très loin de l'offre commerciale propriétaire. D'ailleurs, certaines communautés open source le savent (comme Drupal) et n'hésitent pas à se comparer à Jive ou Telligent en mettant en avant leurs points forts : contenu structuré, templating XHTML/CSS flexible, configuration avancé de la sécurité, gestion du multilinguisme, workflow, ...

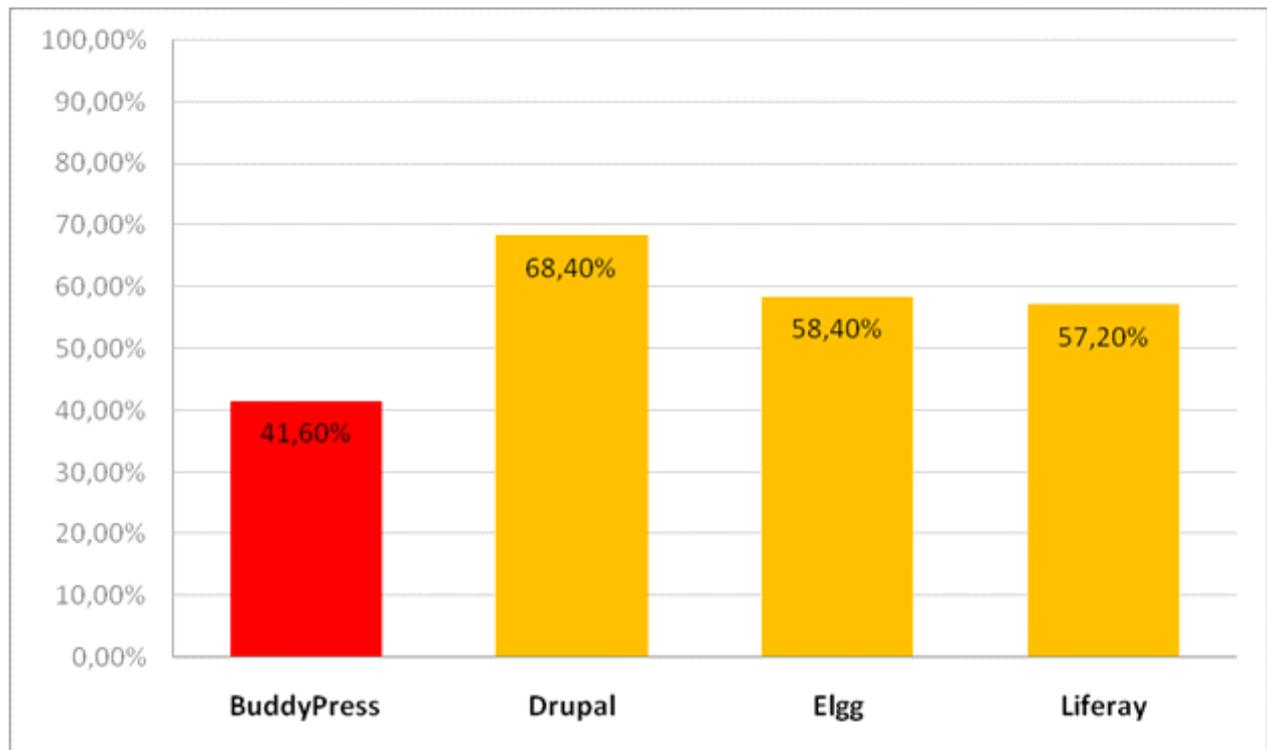


*Résultats globaux obtenus (toutes dimensions clés confondues)
pour les outils pré-sélectionnés*

Une faiblesse sur l'expertise

Pourtant, il faut reconnaître qu'il reste quelques lacunes à corriger pour que les solutions open source de réseaux sociaux deviennent réellement incontournables.

C'est le cas pour le traitement des expertises (compétences, savoir faire). Très difficile en effet aujourd'hui de rechercher un expert disponible via un RSE et de lui poser une question au-delà des fonctionnalités de microblogging, de forum ou de blog.



*Résultats obtenus par solution pour le domaine clé
« Social Networking & Expert search »*

Ce n'est pourtant pas une difficulté technique ; il s'agit pour beaucoup d'un écart d'usage et d'un passé à solder. Les RSE open source étant plutôt nés du modèle conversationnel que du modèle projet.

Mais là encore, le modèle noyau-extensions est prometteur et l'on voit déjà apparaître quelques modules très intéressants voire innovants, comme la représentation des membres sur une carte ou le calcul automatique de la distance géographique, qui pourraient rapidement compléter le périmètre proposé par les solutions open source.

Et puis l'open source a ses vertus, puisqu'il est toujours facile de modifier, de faire évoluer ou d'ajouter telle ou telle fonctionnalité par extension (sans modification du programme initial).

C'est d'ailleurs une demande forte puisqu'il est difficilement concevable de proposer le même produit à des organisations disposant de règles de vie différentes.

La souplesse d'adaptation des solutions techniques est une des clés majeures dans la réussite des projets de RSE.

Intégré ? Structurant ?

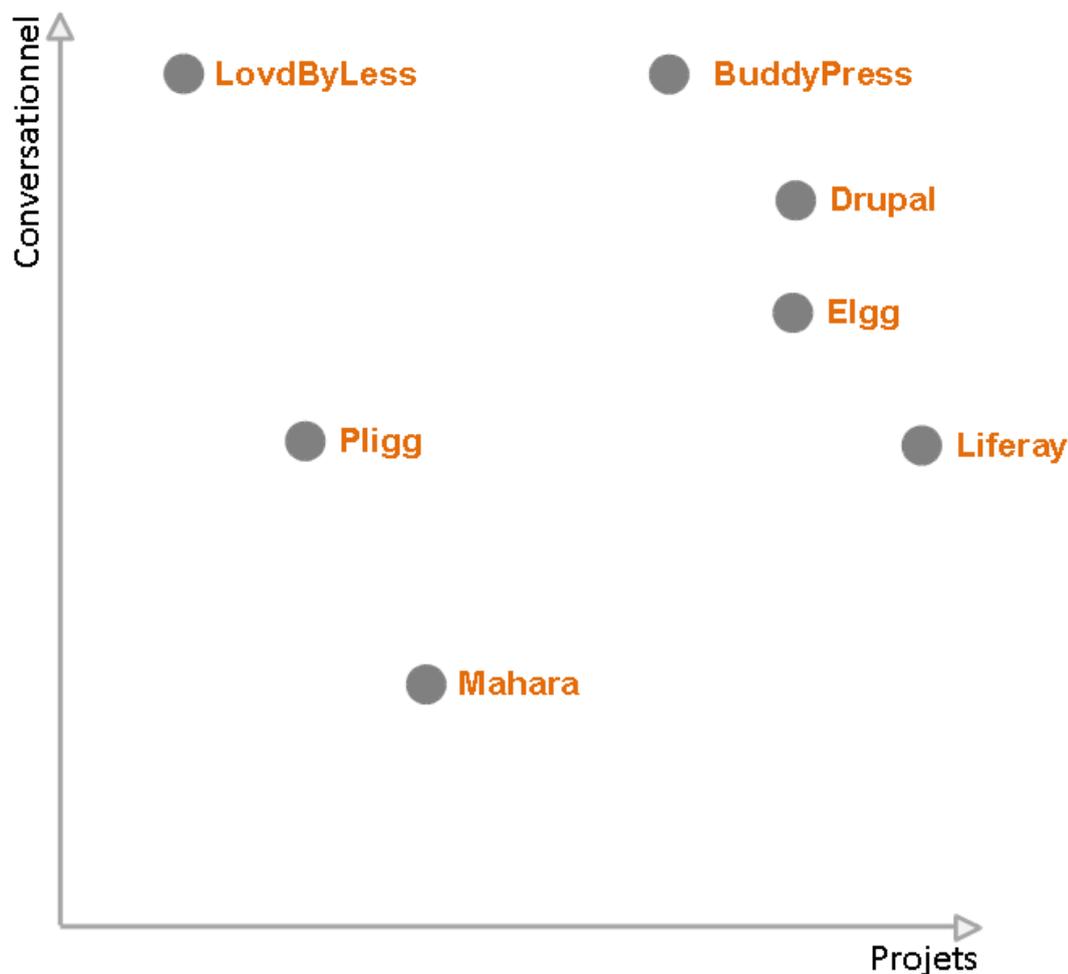
En y regardant de plus près, on observe que les RSE sélectionnés peuvent répondre à des besoins très différents. Certains sont orientés Networking, d'autres Exchange et d'autres encore Projects.

Il est difficile de les catégoriser tant ils peuvent proposer des approches différentes.

Alors quels axes retenir afin de les positionner sur un même graphique ? Il existe tant de critères d'analyses.

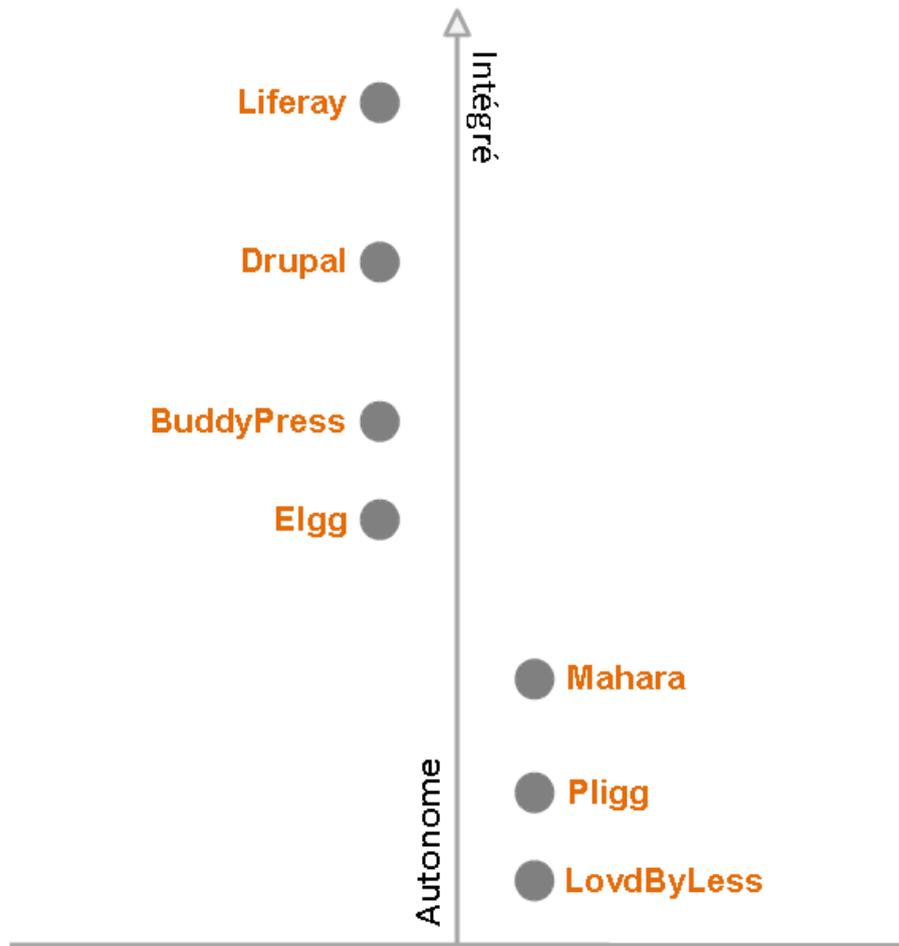
Pourtant, dans l'approche Entreprise, deux critères nous ont semblés incontournables : la capacité d'intégration à un existant (SI par exemple) et la capacité à structurer (un minimum) les échanges de la plateforme (c'est-à-dire être en mesure de capitaliser les échanges informels, travailler en mode projet).

Les graphiques suivant positionnent les solutions étudiées selon les axes évoqués précédemment.



Positionnement des solutions étudiées selon les axes Conversationnel (échanges) et Projet (capacité à structurer)

Sur le graphique précédent, on observe que les quatre solutions sélectionnées répondent globalement bien aux aspects conversationnels et projets. On observe tout de même une tendance Conversationnel pour BuddyPress et une tendance Projet pour Liferay.



Positionnement des solutions étudiées selon les axes Intégré (capacité à s'intégrer à un existant) et Autonome (autonomie de fonctionnement)

Sur la capacité à intégrer un système d'informations, Liferay est le mieux positionné grâce notamment à sa dimension portail. Drupal est également bien placé grâce à ses différents connecteurs LDAP (annuaire) et à sa capacité à intégrer des flux externes.

[7] CONCLUSION

Avant de conclure, soulignons que notre analyse était construite autour des concepts fondamentaux des réseaux sociaux d'entreprise, et non autour des critères de choix (beaucoup plus nombreux).

Notre objectif n'était pas ici de construire un tableau croisé évaluant chacun des RSE du panel sur chacun des critères. Notre objectif, comme nous l'avons indiqué en préambule, était de proposer notre vision de la problématique des réseaux sociaux, et de positionner les meilleurs outils.

Et vous constaterez, que concernant les réseaux sociaux d'entreprise, l'offre open source est déjà très importante et de qualité, bien qu'elle soit relativement récente.

Il n'y a pas un outil qui ressortirait comme le gagnant de l'étude : la sélection s'est faite en amont, c'est à dire que nous n'avons présenté ici que des outils de qualité, qui sont parmi les meilleurs choix à ce jour pour construire votre réseau social d'entreprise.

Bien sûr dans ce domaine tout particulièrement, l'outil ne fait pas tout ; la préparation et l'accompagnement sont essentiels pour réussir votre projet.

Smile a déjà mis en œuvre des nombreuses solutions de RSE et peut mettre son expertise au service de vos projets : en accompagnement et/ou en réalisation.